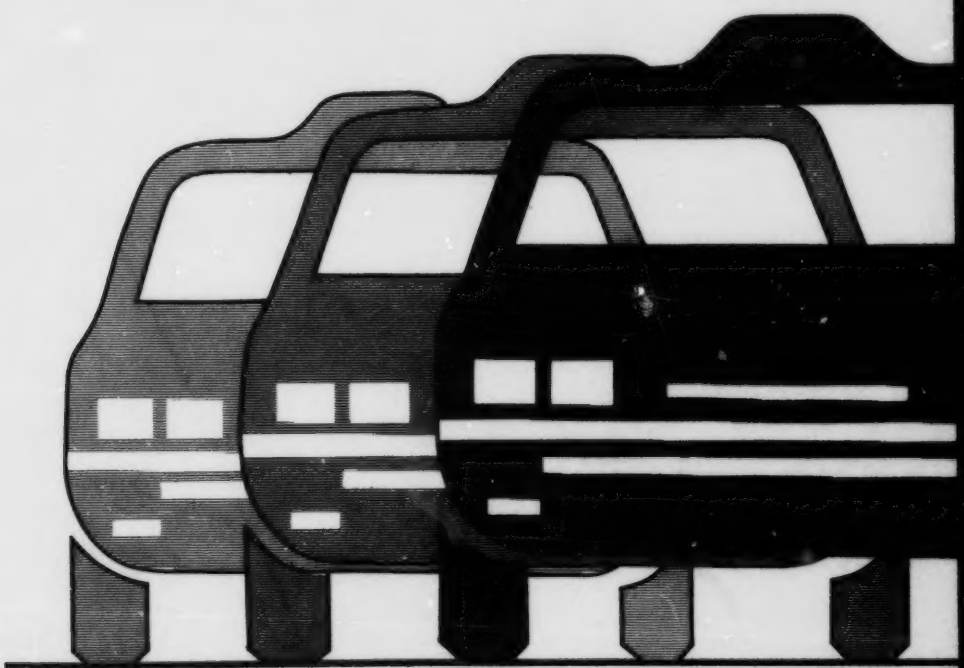
La place du taxi dans le transport des personnes

Recueil des conférences du colloque



Québec

RECUEIL DES CONFÉRENCES DU COLLOQUE

«LA PLACE DU TAXI DANS LE TRANSPORT DES PERSONNES»

TENU À L'HÔTEL MARITIME, MONTRÉAL

LE 11 MAI 1990

AOÛT 1990

92-02488/

Cette publication est éditée par la Direction des communications du ministère des Transports du Québec. Pour se la procurer, téléphoner au **(418) 643-6860** ou écrire à :

Direction des communications
Ministère des Transports du Québec
700, boul. Saint-Cyrille Est,
18e étage
Québec (Québec)
G1R 5H1

Dépôt légal, 3e trimestre 1990
Bibliothèque nationale du Québec
ISBN 2-550-21182-0

LA RÉALISATION DE CE COLLOQUE EST UNE INITIATIVE CONJOINTE DES ORGANISMES SUIVANTS:

- L'ASSOCIATION QUÉBÉCOISE DES INTERVENANTS DU TAXI (AQIT),

- L'ASSOCIATION QUÉBÉCOISE DU TRANSPORT ET DES ROUTES INC. (AQTR),

- LE BUREAU DU TAXI DE LA COMMUNAUTÉ URBAINE DE MONTRÉAL (BTCUM),

- LA LIGUE DE TAXIS DE MONTRÉAL INC.,

- LE REGROUPEMENT DES LIGUES DE TAXI DU QUÉBEC MÉTRO,

- LE MINISTÈRE DES TRANSPORTS DU QUÉBEC (MTQ).

TABLE DES MATIÈRES

Page

1. INTRODUCTION..... 3

- Michel Trudel

2. LA PARTICIPATION DES TAXIS DANS LES EFFORTS DE SÉCURITÉ PUBLIQUE..... 9

- Me Serge Roberge

3. SOUTIEN MUNICIPAL AUX SERVICES DE TAXI: QUELQUES INTERVENTIONS POUR AMÉLIORER LA QUALITÉ DU SERVICE..... 17

- John Gardiner

4. BILAN DE L'UTILISATION DU TAXI DANS LE TRANSPORT ADAPTÉ 27

- Yvon Parenteau

5. LA PLACE DU TAXI ET PARTICULARITÉS DU RÉGIME QUÉBÉCOIS..... 57

- Jean-Marc Bard

6. POURQUOI RÉGLEMENTER LE TAXI ET PARTICULARITÉS DU RÉGIME QUÉBÉCOIS..... 69

- Gordon Smith

7. LES ORIENTATIONS DE LA COMMISSION DES TRANSPORTS DU QUÉBEC..... 83

- Me Maurice Ferland

8. LA GESTION DE LA QUALITÉ DU SERVICE DE TAXI À LA COMMUNAUTÉ URBAINE DE MONTRÉAL..... 101

- Peter Yeomans

9. UNE STRATÉGIE DE MARKETING POUR L'INDUSTRIE DU TAXI.....109

- Jacques Nantel

Page

10. LE POINT DE VUE DE L'INDUSTRIE DU TAXI..... 119

- Gilles Léveillé

11. LE POINT DE VUE DE L'INDUSTRIE DU TAXI..... 127

- Michel Daigneault

12. LE POINT DE VUE DE L'INDUSTRIE DU TAXI..... 133

- Raymond Martel

LISTE DES PARTICIPANTS..... 139

LISTE DES EXPOSANTS..... 143

INTRODUCTION

Michel Trudel

INTRODUCTION

MICHEL TRUDEL
COORDONNATEUR MINISTÉRIEL DU DOSSIER DU TAXI
MINISTÈRE DES TRANSPORTS DU QUÉBEC

MESDAMES, MESSIEURS,

C'EST AVEC PLAISIR QUE JE SOUHAITE À TOUS LA BIENVENUE À CE COLLOQUE SUR «LA PLACE DU TAXI DANS LE TRANSPORT DES PERSONNES».

J'AIMERAIS IMMÉDIATEMENT REMERCIER LES MEMBRES DU COMITÉ ORGANISATEUR SANS QUI CE COLLOQUE N'AURAIT PU ÊTRE RÉALISÉ:

- MONSIEUR ANDRÉ BOULANGER, VICE-PRÉSIDENT DE LA LIGUE DE TAXIS DE MONTRÉAL INC.

- MONSIEUR RICHARD BOYER, DIRECTEUR DU BUREAU DU TAXI DE LA COMMUNAUTÉ URBAINE DE MONTRÉAL

- MONSIEUR MICHEL DAIGNEAULT ET MADAME MADELINE GAUTHIER DE L'ASSOCIATION QUÉBÉCOISE DES INTERVENANTS DU TAXI

- MONSIEUR RAYMOND MARTEL, PRÉSIDENT DU REGROUPEMENT DES LIGUES DE TAXIS DU QUÉBEC MÉTRO

NOUS AVONS VOULU AUSSI NOUS ASSOCIER AVEC L'ASSOCIATION QUÉBÉCOISE DU TRANSPORT ET DES ROUTES AFIN D'ÉLARGIR LA PORTÉE DE CET ÉVÉNEMENT ET DE PROFITER DE L'EXPERTISE DE SON INFATIGABLE DIRECTEUR GÉNÉRAL, MONSIEUR GUY PARÉ.

LE COMITÉ ORGANISATEUR S'EST FIXÉ COMME OBJECTIF DE FAIRE LE POINT SUR DE NOMBREUX SUJETS QUI PRÉOCCUPENT L'INDUSTRIE DU TAXI AU QUÉBEC: SÉCURITÉ, INTERVENTIONS MUNICIPALES, TRANSPORT ADAPTÉ, RÉGLEMENTATION ET CONTRÔLE, MARKETING, AUTANT DE SUJETS D'ACTUALITÉ QUI EXPLIQUENT LA DENSITÉ DU PROGRAMME.

LE COLLOQUE D'AUJOURD'HUI EST CONÇU POUR TRANSMETTRE DE L'INFORMATION ET NE PERMET PAS DE LONGS DÉBATS. EN EFFET, SUIVRA DEMAIN ET DIMANCHE, ICI MÊME À L'HÔTEL MARITIME, LE CONGRÈS DE L'ASSOCIATION QUÉBÉCOISE DES INTERVENANTS DU TAXI. LES REPRÉSENTANTS DE L'INDUSTRIE AURONT L'OCCASION, AU COURS DE CES DEUX JOURS, DE DÉBATTRE PLUS À FOND DE CERTAINS SUJETS QUI SERONT ABORDÉS AUJOURD'HUI.

LES CONFÉRENCIERS DISPOSERONT DE 15 À 20 MINUTES; UNE PÉRIODE DE QUESTIONS D'UNE DIZAINE DE MINUTES SUIVRA, S'IL Y A LIEU, POUR OBTENIR DES INFORMATIONS SUPPLÉMENTAIRES SUR LE CONTENU DE L'EXPOSÉ.

LES REPRÉSENTANTS DE L'INDUSTRIE DU TAXI FERONT PART DE LEUR POINT DE VUE APRÈS CHACUNE DES SESSIONS.

MESSIEURS RICHARD BOYER ET YVON PARENTEAU ONT ACCEPTÉ D'AGIR EN TANT QUE MODÉRATEURS AU COURS DE LA JOURNÉE, ET JE LES EN REMERCIE.

JE TIENS À SOULIGNER EN TERMINANT LA QUALITÉ DES CONFÉRENCIERS QUI ONT TOUS ACCEPTÉ DE VENIR NOUS EXPOSER LEUR POINT DE VUE. LEUR QUALITÉ ET LEUR PARTICIPATION À CE COLLOQUE RÉVÈLENT, À MON SENS, L'IMPORTANCE QUE LES ORGANISMES QU'ILS REPRÉSENTENT ACCORDENT À L'INDUSTRIE DU TAXI.

AVEC DES PERSONNES AUSSI IMPORTANTES IL NORMAL AUSSI, VOUS EN CONVIENDREZ, DE CONNAÎTRE DES CONTRETEMPS. MONSIEUR ELKAS EST DANS L'IMPOSSIBILITÉ DE VENIR VOUS RENCONTRER ET IL A DEMANDÉ À ME ROBERGE DE LIVRER EN SON NOM LE DISCOURS QU'IL DEVAIT PRONONCER. DE MÊME IL A ÉTÉ IMPOSSIBLE À MONSIEUR LUCIEN BOLDUC, DIRECTEUR GÉNÉRAL DE LA STRSM DE VENIR SE JOINDRE À NOUS.

SANS PLUS TARDER, J'AIMERAIS VOUS PRÉSENTER NOTRE PREMIER CONFÉRENCIER, ME SERGE ROBERGE, SOUS-MINISTRE ASSOCIÉ À LA SÉCURITÉ ET À LA PRÉVENTION, AU MINISTÈRE DE LA SÉCURITÉ PUBLIQUE.

LA PARTICIPATION DES TAXIS DANS LES EFFORTS DE SÉCURITÉ PUBLIQUE

Me Serge Roberge

"LA PARTICIPATION DES TAXIS DANS LES EFFORTS DE SÉCURITÉ PUBLIQUE"
ME SERGE ROBERGE, SOUS-MINISTRE ASSOCIÉ
DIRECTION GÉNÉRALE DE LA SÉCURITÉ ET DE LA PRÉVENTION
POUR SAM L. ELKAS, MINISTRE DES TRANSPORTS ET DE LA SÉCURITÉ PUBLIQUE

MESDAMES, MESSIEURS,

JE SUIS PARTICULIÈREMENT HEUREUX DE VENIR VOUS SALUER À L'OCCASION DE CE COLLOQUE ET DE VOUS TRANSMETTRE LES VOEUX LES PLUS CHALEUREUX DU MINISTRE DE LA SÉCURITÉ PUBLIQUE ET MINISTRE DES TRANSPORTS. CET ÉVÉNEMENT EST EN EFFET RÉALISÉ PAR LES PRINCIPAUX ORGANISMES DU DOMAINE DU TAXI AU QUÉBEC ET DÉMONTRE CLAIREMENT L'ESPRIT DE DIALOGUE QUI MARQUE LES RELATIONS ENTRE TOUS LES PARTENAIRES.

EN TANT QUE SOUS-MINISTRE ASSOCIÉ À LA SÉCURITÉ ET À LA PRÉVENTION AU MINISTÈRE DE LA SÉCURITÉ PUBLIQUE, IL ME FAIT ÉGALEMENT PLAISIR DE VOUS ENTRETENIR D'UN SUJET QUI TIENT PARTICULIÈREMENT À COEUR À MONSIEUR ELKAS ET AUQUEL J'AI EU LA CHANCE DE COLLABORER: LA PARTICIPATION DES CHAUFFEURS DE TAXI DANS LES EFFORTS DE SÉCURITÉ PUBLIQUE.

LA PLUPART D'ENTRE VOUS ÊTES BIEN PLACÉS POUR SAVOIR QUE LES CHAUFFEURS DE TAXI ONT TRADITIONNELLEMENT COLLABORÉ AVEC LES SERVICES LOCAUX DE SÉCURITÉ, EN SIGNALANT PAR LE BIAIS DE LEUR RÉPARTITEUR UN ACCIDENT DE LA CIRCULATION OU UNE SITUATION D'URGENCE OU DE DANGER.

LES CHAUFFEURS DE TAXI ET LES POLICIERS QUI ONT QUELQUES ANNÉES D'EXPÉRIENCE SE SOUVIENDRONT QU'IL N'ÉTAIT PAS RARE QU'UN PATROUILLEUR À PIED DEMANDE DE L'AIDE À UN CHAUFFEUR DE TAXI POUR APPELER SA CENTRALE AFIN DE SIGNALER UN ÉVÉNEMENT OU DE DEMANDER DU RENFORT.

DANS CETTE TRADITION, LA SOCIÉTÉ DE TRANSPORT DE LA COMMUNAUTÉ URBAINE DE MONTRÉAL COMPTE SUR LA COLLABORATION DES TAXIS POUR APPELER LE CENTRE D'APPELS D'URGENCE LORSQUE LE SIGNAL "POLICE 911" EST ALLUMÉ SUR UN AUTOBUS.

NOMBREUX SONT LES EXEMPLES PONCTUELS QUI PROUVENT QUE LES CHAUFFEURS DE TAXI AGISSENT EN CITOYENS RESPONSABLES. SOULIGNONS ENTRE AUTRES LES CHAUFFEURS DE TAXI DE SAINT-JÉRÔME QUI N'ONT PAS HÉSITÉ À PARTICIPER À L'ÉVACUATION DES PATIENTS DE L'HÔTEL-DIEU DE SAINT-JÉRÔME LORS DE L'INCENDIE DE FÉVRIER 1989.

MAIS LA DÉMONSTRATION LA PLUS SPECTACULAIRE DU SENS DU CIVISME DES CHAUFFEURS DE TAXI EST SANS ÉQUIVOQUE CET ACTE DE BRAVOURE DE MONSIEUR MARCEL BÉLISLE QUI A MAÎTRISÉ UN CAMION QUI ROULAIT SANS SON CONDUCTEUR, ET SANS FREINS, DANS UNE RUE DE MONTRÉAL.

BIEN PEU D'ENTRE VOUS LE SAVENT MAIS L'ACTE DE COURAGE DE CE CHAUFFEUR DE TAXI EST À L'ORIGINE DE L'ADOPTION PAR L'ASSEMBLÉE NATIONALE DU QUÉBEC DE LA LOI FAVORISANT LE CIVISME. CETTE LOI PERMET D'INDEMNISER LES CITOYENS QUI SUBISSENT UNE PERTE MATÉRIELLE OU MONÉTAIRE EN PORTANT ASSISTANCE À LEURS CONCITOYENS EN DÉTRESSE. CETTE LOI PRÉVOIT ÉGALEMENT LA REMISE DE RÉCOMPENSES ET DE DISTINCTIONS AUX PERSONNES MÉRITANTES.

C'EST DONC POUR RECONNAÎTRE ET FAVORISER CES GESTES DE CIVISME QUE LE MINISTÈRE DES TRANSPORTS ET LE MINISTÈRE DE LA SÉCURITÉ PUBLIQUE ONT JOINT LEURS EFFORTS POUR METTRE DE L'AVANT UN PROGRAMME PRÉVENTIF QUI VEUT ACCENTUER LA PARTICIPATION DES CHAUFFEURS DE TAXI AUX EFFORTS DE SÉCURITÉ PUBLIQUE, TOUT EN LEUR DONNANT LES MOYENS DE SE PROTÉGER EUX-MÊMES EFFICACEMENT.

CE PROGRAMME S'APPELLE TAXIS SECOURS ET S'ADRESSE À TOUTES LES LIGUES DE TAXI ET À TOUS LES CORPS POLICIERS DU QUÉBEC. LE PROGRAMME TAXIS SECOURS VEUT:

- ENCOURAGER LES CHAUFFEURS DE TAXI À COMMUNIQUER AUX SERVICES LOCAUX DE SÉCURITÉ PUBLIQUE LES ACCIDENTS OU TOUT AUTRE INCIDENT DONT ILS SONT TÉMOINS;

- INFORMER LES CHAUFFEURS DE TAXI DE LEURS RESPONSABILITÉS DE CITOYENS À L'ÉGARD DE LEUR SÉCURITÉ ET DE CELLE DU PUBLIC;

- FACILITER LES COMMUNICATIONS D'URGENCE ENTRE LES TAXIS ET LES SERVICES LOCAUX DE SÉCURITÉ PUBLIQUE;

- RECONNAÎTRE L'IMPORTANCE DU RÔLE DU CHAUFFEUR DE TAXI DANS NOTRE SOCIÉTÉ;

- ACCÉLÉRER L'INTERVENTION DE LA POLICE LORSQU'UN CHAUFFEUR DE TAXI EST AGRESSÉ, PAR UNE MEILLEURE COLLABORATION CHAUFFEUR-RÉPARTITEUR-POLICE;

- FAVORISER LA SÉCURITÉ DES CHAUFFEURS EN AFFIRMANT PUBLIQUEMENT QU'ILS SONT EN COMMUNICATION AVEC LA POLICE LOCALE.

LES REPRÉSENTANTS DE LIGUES AURONT LA RESPONSABILITÉ D'IMPLANTER TAXIS SECOURS DANS LEUR MILIEU POUR LES CHAUFFEURS DE TAXI ET LES RÉPARTITEURS QUI VEULENT Y PARTICIPER. UNE SÉANCE D'INFORMATION SERA ORGANISÉE POUR EUX EN COLLABORATION AVEC LES SERVICES DE SÉCURITÉ PUBLIQUE.

TOUS LES CHAUFFEURS DE TAXI QUI AURONT ASSISTÉ À CETTE SÉANCE ET QUI SERONT RECONNUS MEMBRES DE TAXIS SECOURS RECEVRONT UNE IDENTIFICATION VISUELLE QU'ILS APPOSERONT SUR LEUR VÉHICULE. LES DÉTAILS DE CE PROGRAMME SONT PRÉCISÉS DANS LES DOCUMENTS QUI VOUS SERONT REMIS ULTÉRIEUREMENT.

IL ME FAIT PARTICULIÈREMENT PLAISIR DE SIGNALER QUE CE PROGRAMME EST NÉ DE LA DÉMARCHE DE RÉFLEXION ENGAGÉE PAR LA TABLE DE CONCERTATION DE L'INDUSTRIE DU TAXI DE LA COMMUNAUTÉ URBAINE DE MONTRÉAL SUR L'ENSEMBLE DE LA QUESTION DE LA SÉCURITÉ DES CHAUFFEURS DE TAXI ET QU'ELLE A AMENÉ LA PARTICIPATION DE NOMBREUX AUTRES PARTENAIRES. CETTE DÉMARCHE D'ÉCHANGES ET DE MISE EN COMMUN DES RESSOURCES A PERMIS DE METTRE DE L'AVANT DIFFÉRENTS MOYENS POUR AMÉLIORER LA SÉCURITÉ DES CHAUFFEURS DE TAXI.

AINSI, LE SERVICE DE POLICE DE LA COMMUNAUTÉ URBAINE DE MONTRÉAL TIENT À JOUR DES STATISTIQUES PRÉCISES SUR LES AGRESSIONS ET LES VOLS DONT FONT L'OBJET LES CHAUFFEURS DE TAXI; CELA PERMET DE MIEUX CONNAÎTRE LES CIRCONSTANCES DE CES ÉVÉNEMENTS ET LA NATURE DES AGRESSEURS. CE SERVICE A DIFFUSÉ DE NOMBREUX CONSEILS AUX CHAUFFEURS DE TAXI POUR PRÉVENIR CES INCIDENTS ET POUR EN DIMINUER LES SÉQUELLES.

UN DÉPLIANT D'INFORMATION SUR LA PRÉVENTION DU VOL À MAIN ARMÉE CHEZ LES CHAUFFEURS DE TAXI A ÉTÉ CONÇU CONJOINTEMENT AVEC TOUS LES PARTENAIRES ET SERA DISTRIBUÉ PROCHAINEMENT AUX CHAUFFEURS DE TAXI. UN GUIDE D'INFORMATION ET D'ANIMATION AINSI QUE DIFFÉRENTS DOCUMENTS SERONT ÉGALEMENT DISPONIBLES AU MINISTÈRE DE LA SÉCURITÉ PUBLIQUE.

LA LIGUE DE TAXIS DE MONTRÉAL TRAVAILLE AVEC LE SECTEUR MANUFACTURIER À LA MISE AU POINT D'ÉQUIPEMENTS DE SÉCURITÉ, NOTAMMENT DES FEUX DE DÉTRESSE QUI SERAIENT VISIBLES DE L'EXTÉRIEUR DU VÉHICULE. ELLE A ÉGALEMENT MIS DE L'AVANT UN SYSTÈME DE COMMUNICATION D'URGENCE QUI PERMET D'AVERTIR SIMULTANÉMENT TOUS LES TAXIS DES DIFFÉRENTES ASSOCIATIONS DE SERVICE OEUVRANT SUR LE TERRITOIRE DE LA CUM LORSQU'UN CHAUFFEUR A BESOIN DE SECOURS.

LE GOUVERNEMENT DU QUÉBEC A AUSSI AGI EN CE SENS. AFIN D'ÉVITER QUE LE PORT DE LA CEINTURE DE SÉCURITÉ NE SE RETOURNE CONTRE VOUS EN VOUS IMMOBILISANT LORS D'UNE AGRESSION, VOUS AVEZ ÉTÉ EXEMPTÉS DE LA PORTER DANS LES RUES URBAINES. LE PROGRAMME TAXIS SECOURS, EN FAVORISANT VOTRE PARTICIPATION À LA SÉCURITÉ DU PUBLIC, AURA UN EFFET SUR VOTRE PROPRE SÉCURITÉ.

EN EFFET, EN FAISANT CONNAÎTRE À LA POPULATION VOTRE COLLABORATION AVEC LES SERVICES LOCAUX DE SÉCURITÉ PUBLIQUE ET LES MOYENS DE COMMUNICATION DONT VOUS DISPOSEZ POUR CONTACTER RAPIDEMENT LA POLICE, CELA PEUT DÉCOURAGER LES AGRESSEURS ÉVENTUELS.

VOTRE SÉCURITÉ NOUS TIENT À COEUR.

J'ESPÈRE QUE TOUTES CES MESURES VOUS PERMETTRONT D'ÊTRE VIGILANTS ET DE CONTINUER LE BON SERVICE QUE VOUS OFFREZ À LA POPULATION.

ENFIN, AU NOM DU MINISTRE DE LA SÉCURITÉ PUBLIQUE ET MINISTRE DES TRANSPORTS, JE VOUS SOUHAITE À TOUS UN BON COLLOQUE.

SOUTIEN MUNICIPAL AUX SERVICES DE TAXI: QUELQUES INTERVENTIONS POUR AMÉLIORER LA QUALITÉ DU SERVICE

John Gardiner

Notes pour une allocution
de M. John Gardiner
au Colloque de l'Association québécoise
du transport et des routes
sur
La place du taxi
dans le transport des personnes

Monsieur le président de la Commission de transport,
Messieurs les représentants des ligues de taxi,
Mesdames et Messieurs,

Il me fait grandement plaisir de vous renconter aujourd'hui pour vous parler du soutien que les municipalités peuvent fournir aux services de taxi. Vous vous doutez bien que je parlerai essentiellement des interventions que la Ville de Montréal a réalisées, dans le cadre de la Communauté urbaine de Montréal ou bien de par ses propres opérations, dans le but d'améliorer la qualité et la prestation de ces services.

La problématique du transport à Montréal

Au départ, pour bien saisir le rôle du taxi dans le transport des personnes à Montréal, j'aimerais vous rappeler, à grands traits, la situation générale du transport dans notre grande ville. Montréal est la métropole du Québec et cela a des implications dans le transport. A chaque matin, à l'heure de pointe, 700,000 déplacements en auto s'effectuent sur le territoire du Grand Montréal. Environ 325,000 déplacements se font dans la ville elle-même. A cela s'ajoute les 375,000 déplacements en transport en commun, dont 265,000 à l'intérieur de la ville.

Montréal accueille des usagers de toute la région soit pour leur travail, soit pour leurs études, soit pour leurs achats et leurs loisirs. Montréal est, en outre, un centre touristique important.

Nous sommes fiers de remplir toutes ces fonctions pour l'ensemble de la population montréalaise. Nous sommes très heureux d'accueillir tout ce flot d'usagers des différents modes de transport. Mais il faut bien reconnaître que cette situation enviable nous impose aussi un lourd fardeau.

La concentration des déplacements dans le territoire de la Ville a amené notre administration, et une partie importante de la population, à prendre conscience des impacts environnementaux et urbains de l'utilisation intensive de l'automobile comme moyen de transport privé individuel. Je ne crois pas devoir vous refaire le scénario, souvent catastrophique, de ces impacts. Vous connaissez aussi bien que moi les effets sur l'environnement de la concentration des émanations produites par cette masse d'automobiles. Vous devez connaître aussi leur impact sur la qualité de vie des résidantes et des résidants de Montréal, surtout dans les quartiers périphériques au centre-ville.

C'est cette situation globale qui a mené notre administration à prioriser les transports collectifs. Bien sûr, quand on parle de transport collectif, on pense d'abord aux autobus et au métro. Et je crois que tous et chacun savent que notre administration favorise ce mode de transport. Mais, pour notre administration, le transport collectif inclut aussi le taxi. En effet, le taxi a tous les avantages du transport en commun ...et même quelques uns de plus.

C'est un équipement de transport qui véhicule un grand nombre de personnes et qui le fait à moindre coût que la voiture individuelle, tant en termes économiques qu'en termes écologiques. Par exemple, l'usage d'une automobile individuelle coûte environ $ 7000 par année. A ce prix, on en fait du millage en taxi. Et cela sans avoir à se chercher un stationnement et sans avoir à le payer ; sans avoir à déneiger; sans les problèmes de réparations et d'entretien et sans crainte de contravention.

Comparé aux équipements lourds que sont les autobus et le métro, le taxi a les avantages de la flexibilité de trajet, de la rapidité, de la disponibilité à toutes heures. C'est ce qui en fait une alternative intéressante dans le centre-ville de Montréal; une alternative que le public reconnaît fort bien.

La situation de l'industrie du taxi

On peut voir toute l'importance du taxi comme mode de transport collectif dans le fait que 118,000 personnes l'utilisent quotidiennement à Montréal. Chaque taxi de Montréal fait en moyenne 2 à 3 courses à chaque heure. A la fin d'une année, les 10,000 chauffeurs et chauffeuses de taxi de Montréal auront transporté plus de 40 millions de personnes, effectué 26 millions de courses à travers la ville, parcouru 91 millions de kilomètres et généré des revenus de plus de $ 200 millions. Le taxi, à Montréal, ce n'est pas une petite affaire: c'est une vraie industrie.

Et c'est une industrie qui répond à des besoins réels, surtout pour les Montréalaises et les Montréalais. Il y a différents types d'usagers. Certains utilisent régulièrement le taxi, notamment les gens qui travaillent au centre-ville. Pour les gens d'affaires, on peut presque dire que c'est une nécessité courante.

La plupart des usagers sont des utilisateurs occasionnels. Dans certaines situations, à certaines heures, ces personnes trouvent préférable d'avoir l'exclusivité du moyen de transport. Je n'ai pas de statistiques là-dessus, mais il me semble bien que les femmes trouvent parfois plus sécurisant de prendre un taxi que d'utiliser le transport en commun, même si les transports en commun montréalais sont très sécuritaires.

Il y a aussi des clientèles particulières qui ont absolument besoin de ce mode de transport. Il s'agit des personnes à mobilité réduite, pour lesquels la STCUM a développé le transport adapté. Plus des deux-tiers des déplacements de ces personnes se font par taxi.

Enfin, il y a les touristes qui viennent visiter Montréal et qui ne sont pas venus en auto. Le taxi est pour eux, bien souvent, un moyen de se rendre à un endroit qu'ils ne connaissent pas et qu'ils n'ont jamais vu.

L'orientation de la Ville en faveur du taxi

C'est en considérant la situation spécifique de Montréal, celle de l'industrie du taxi et les besoins des gens qu'elle dessert, que la Ville de Montréal a adopté une orientation très favorable vis-à-vis du taxi, surtout dans le centre-ville. Dans ce secteur, le taxi joue un rôle très efficace pour les déplacement de courte durée. On peut dire que les taxis patrouillent très bien ce secteur.

C'est pourquoi la Ville a mis en oeuvre certaines mesures permettant d'améliorer la qualité du service et, aussi, de faciliter la vie des professionnels du taxi.

La Ville de Montréal, qui est un des principaux partenaires de la Communauté urbaine de Montréal- pour ne pas dire plus -, a fortement appuyé la création du Bureau du taxi de la CUM, dont M. Yeomans, de la Commission permanente du transport en commun de la C.U.M., vous entretiendra plus tard.

Pour ma part, je voudrais présenter les mesures adoptées concernant la règlementation de la circulation ainsi que de certaines initiatives dans le domaine du transport collectif.

Les postes d'attente en commun sur rue.

Une des premières mesures prises par la Ville a été d'augmenter le nombre de postes d'attente en commun. Nous savions que les postes d'attente sont très utiles à la fois pour les taxis et pour améliorer la circulation.

Quand il y a un poste d'attente, les taxis ne sont pas obligés de circuler, en maraude, pour repérer et recueillir les clients. La possibilité de stationner en attente réduit la consommation d'essence, l'usure du véhicule, les frais d'entretien et les émanations de gaz carbonique. Quand le poste est bien situé, à proximité des édifices ou des stations de métro qui génèrent un grand nombre d'usagers, le taxi devient plus accessible pour les clients eux-mêmes.

Depuis 1987, la Ville de Montréal a augmenté de 20% le nombre de postes d'attente. Il y en a maintenant plus de trois cents (300). Notons, en passsant, que cette mesure a aussi contribué à réduire le nombre de postes d'attente hors rue.

En pratique, le fait d'installer un poste commun enlève tout intérêt à louer un espace privé. Les taxis se trouvent ainsi libérés de certaines contraintes imposées par les propriétaires des postes hors rue. En outre, des démarches ont été entreprises, en collaboration avec la Ligue de taxi de Montréal, pour convaincre les hôpitaux d'accorder un libre accès à leurs postes d'attente.

Cependant, pour nos services, le choix d'un bon endroit n'est pas facile. Les emplacements à proximité des grands générateurs d'usagers sont souvent situés dans des zones où la circulation est lourde. Des postes mal situés, tout comme le stationnement illégal en dehors des postes désignés, peuvent nuire à la fluidité de la circulation. Installer un poste d'attente sur une grande artère, où les arrêts sont souvent interdits, peut parfois être plus nuisible que l'obligation de circuler.

Nos services ont donc élaboré un ensemble de critères pour effectuer des choix appropriés et sont en train d'analyser la situation quartier par quartier afin d'accroître le nombre de postes tout en assurant la qualité des emplacements. De la même façon, nous voulons multiplier les postes d'attentes à proximité des stations de métro.

L'autorisation des arrêts

Une autre mesure a consisté à permettre les arrêts brefs pour la livraison de courrier ou petits colis. Nous reconnaissons ainsi que les taxis sont utilisés pour ce type de service. Le règlement 7889, adopté en septembre 1988, permet donc aux taxis de stationner pendant une période raisonnable, même là où le stationnement est interdit, afin d'effectuer une livraison.

Nous savons, cependant, que cette mesure n'est pas facile à appliquer. Comme c'est le cas pour les attentes dans les zones d'arrêts interdits aux heures de pointe. Il faut comprendre qu'il est difficile pour les préposés au stationnement, les P.A.S., de faire immédiatement la différence entre un taxi qui répond à l'appel d'un client; un taxi qui stationne en attendant qu'un client passe; ou bien un taxi qui prend une pause... A première vue, il n'y a aucune différence, sauf que le deuxième et le troisième peuvent attendre pas mal longtemps.

Dois-je vous rappeler qu'il est du devoir du préposer de faire appliquer le règlement? Pour le chauffeur de taxi qui attend vraiment un client, l'intervention du P.A.S. peut cependant être assez frustrante, surtout s'il n'est pas interpellé sur le champ et s'il reçoit la contravention quelques semaines plus tard.

Nous connaissons le problème et je puis vous assurer que nous trouverons une façon de le résoudre en faisant prévaloir le bon sens.

L'accès aux voies réservées

La reconnaissance du taxi comme mode de transport collectif se traduit notamment par leur accès aux voies réservées pour autobus. Lors de la réfection de l'autoroute A-20, l'an dernier, des voies réservées aux autobus ont été implantées afin de soulager la circulation. Le transport en commun a alors, une fois de plus, démontré son efficacité. Nous avons profité de l'occasion pour faire l'expérience de permettre l'accès des taxis à ces voies réservées.

L'expérience a été concluante. C'est pourquoi nous la renouvelons sur les voies réservées qui permettent, cette fois, d'amoindrir l'impact de la réfection de la Métropolitaine. Nous ne pourrons malheureusement pas faire la même chose sur la voie réservée du boulevard Pie IX, étant donné que les autobus y circulent dans le sens inverse du traffic. Mais le principe de l'accès des taxis aux voies réservées nous semble acquis.

L'autorisation de virage à gauche

Une autre façon de faire le rapprochement entre les taxis et les autobus, serait de leur permettre le virage à gauche là où les autobus le peuvent. Depuis l'automne dernier, nous tentons cette expérience à l'intersection de la rue Guy et du boulevard René-Lévesque, en plein centre-ville. Jusqu'à présent tout se déroule de manière satisfaisante. Il s'agit là d'un projet-pilote où les chauffeurs de taxi démontrent leur professionnalisme. On ne peut que les en féliciter.

Le taxi collectif

Enfin, il y a une autre expérience que nous tenterons bientôt dans le secteur de Pointe-aux-Trembles: celle du taxi collectif. Là encore, la Société de transport de la C.U.M. travaille en collaboration avec la Ligue de taxi du secteur, la A-5. Le concept de taxi collectif consiste à faire assurer le service de transport en commun par des taxis plutôt que par autobus.

Il peut être utile dans des secteurs à faible densité de population où l'achalandage est très réduit, surtout en dehors des heures de pointe. Le projet-pilote que la STCUM se propose de mettre en marche vise un secteur industriel où la clientèle est peu nombreuse tout ayant une destination assez précise. J'espère pouvoir vous donner des nouvelles positives dans quelques mois.

D'autres mesures sont à inventer. Par exemple, des discussions sont en cours sur la possibilité d'implanter l'utilisation du gaz propane comme carburant pour les taxis, comme nous le faisons actuellement pour une partie des véhicules de la flotte municipale.

Conclusion

Comme vous le voyez, une municipalité peut adopter plusieurs mesures très concrètes pour améliorer la qualité des services de taxi. Ce ne sont pas toujours des gestes spectaculaires. Mais leur efficacité est visible.

Pour les réaliser, il faut, je crois, trois ingrédients indispensables.

Le premier est la reconnaissance de la place du taxi dans le transport des personnes;

le deuxième est la volonté d'améliorer ce service parce qu'on le valorise;

le troisième est la collaboration avec les représentants de l'industrie du taxi, c'est à dire les Ligues de taxi.

C'est ce qui a animé les interventions montréalaises au cours des dernières années et je vous assure qu'il continuera à en être ainsi.

Merci.

BILAN DE L'UTILISATION DU TAXI DANS LE TRANSPORT ADAPTÉ

Yvon Parenteau

"BILAN DE L'UTILISATION DU TAXI DANS LE TRANSPORT ADAPTÉ"
YVON PARENTEAU, DIRECTEUR DU
DÉVELOPPEMENT DU TRANSPORT TERRESTRE DES PERSONNES

MESDAMES, MESSIEURS

MÊME ASSAISONNÉ DE CONTRAINTES, C'EST UN PLAISIR TOUJOURS RENOUVELÉ DE RÉPONDRE AUX INVITATIONS À PRENDRE LA PAROLE À L'OCCASION DE COLLOQUES, PRINCIPALEMENT SUR LE TRANSPORT DES PERSONNES! J'EN REMERCIE LES ORGANISATEURS.

LE PROGRAMME DE LA JOURNÉE NOUS PROMET UN TOUR D'HORIZON COMPLET - J'ALLAIS DIRE À 360 DEGRÉS - TANT LA DIZAINE DE CONFÉRENCES ANNONCÉES TOUCHERA LES NOMBREUX THÈMES RELIÉS À L'INDUSTRIE DU TAXI DANS LE TRANSPORT DES PERSONNES: QUALITÉ DES SERVICES, DIVERSITÉ DES SERVICES, RÉGLEMENTATION ET CONTRÔLE, MARKETING, POUR MA PART, JE VOUDRAIS VOUS OFFRIR QUELQUES RÉFLEXIONS SUR LES DÉVELOPPEMENTS RÉCENTS DE L'UTILISATION DU TAXI DANS LES SERVICES DE TRANSPORT ADAPTÉ AU QUÉBEC. QUAND JE DIS <u>RÉCENTS</u>, JE SOUS-ENTENDS QUE MON ANALYSE, FIDÈLE À SON INFORMATION STATISTIQUE, S'ARRÊTERA AU 31 DÉCEMBRE 1988... LES DONNÉES OFFICIELLES SONT TOUJOURS EN RETARD SUR LE CALENDRIER! MON PROPOS EST DE VOUS PRÉSENTER UN BILAN DE L'INTÉGRATION DU TAXI DANS LE SERVICE DE TRANSPORT ADAPTÉ.

POUR ATTEINDRE MON OBJECTIF, J'INTERROGERAI LA <u>PROBLÉMATIQUE ACTUELLE</u> DU TRANSPORT ADAPTÉ: LA CLIENTÈLE-CIBLE, LE MODE D'EXPLOITATION DU SERVICE ET LE GENRE DE VÉHICULES QUE NÉCESSITE LA NATURE DU HANDICAP DES USAGERS. JE DÉMONTRERAI <u>L'INTÉGRATION PROGRESSIVE</u> DES SERVICES FOURNIS PAR LE TAXI PRINCIPALEMENT DANS LES GRANDES AGGLOMÉRATIONS DU QUÉBEC QUI CORRESPONDENT À TOUTES FINS PRATIQUES AUX TERRITOIRES DESSERVIS PAR LES OPT ET LES AGGLOMÉRATIONS DE TAXI. JE TERMINERAI EN ÉVOQUANT QUELQUES <u>PERSPECTIVES</u>...

PROBLÉMATIQUE DU TRANSPORT ADAPTÉ

LE TRANSPORT ADAPTÉ SE DÉFINIT COMME UN SERVICE PORTE-À-PORTE DE TRANSPORT EN COMMUN SPÉCIALISÉ, CONÇU POUR ASSURER LA MOBILITÉ DES PERSONNES HANDICAPÉES INCAPABLES D'UTILISER LE RÉSEAU RÉGULIER DE TRANSPORT COLLECTIF.

CETTE INCAPACITÉ EST LE CRITÈRE FONDAMENTAL D'ADMISSIBILITÉ AUX SERVICES DE TRANSPORT SPÉCIALISÉ. LA VOLONTÉ EXPLICITE DU LÉGISLATEUR EST DE FAVORISER L'INTÉGRATION SOCIO-PROFESSIONNELLE DE LA PERSONNE HANDICAPÉE.

LA LOI (L.R.Q., c. E., 20) RECONNAÎT AUX HANDICAPÉS LE DROIT À UN DEGRÉ D'AUTONOMIE ET DE MOBILITÉ COMPARABLE À CELUI DE TOUT CITOYEN.

QU'ENTEND LE LÉGISLATEUR PAR PERSONNE HANDICAPÉE? UNE PERSONNE HANDICAPÉE EST "TOUTE PERSONNE LIMITÉE DANS L'ACCOMPLISSEMENT D'ACTIVITÉS NORMALES ET QUI DE FAÇON SIGNIFICATIVE ET PERSISTANTE, EST ATTEINTE D'UNE DÉFICIENCE PHYSIQUE OU MENTALE, OU QUI UTILISE RÉGULIÈREMENT UNE ORTHÈSE, UNE PROTHÈSE OU TOUT AUTRE MOYEN POUR PALLIER SON HANDICAP."

CETTE DÉFINITION PRÉCISE DÉJÀ CERTAINES CARACTÉRISTIQUES DU CLIENT ÉVENTUEL DES SERVICES DE TRANSPORT ADAPTÉ. IL FAUT AUSSI DISTINGUER CETTE PERSONNE HANDICAPÉE DES AUTRES CATÉGORIES DE CLIENTS À MOBILITÉ RÉDUITE QUE SONT, ENTRE AUTRES, LES PERSONNES AGÉES, LES PERSONNES EN CONVALESCENCE, LES PERSONNES HANDICAPÉES VISUELLES OU AUDITIVES, ETC. CES PERSONNES NOUS APPARAISSENT PLUTÔT GÊNÉES DANS LEURS MOUVEMENTS, ALORS QUE LES BÉNÉFICIAIRES DU TRANSPORT ADAPTÉ SONT LIMITÉS DANS LEUR CAPACITÉ À UTILISER UN SERVICE RÉGULIER DE TRANSPORT EN COMMUN.

NE FAIT PAS APPEL QUI VEUT AU SERVICE DE TRANSPORT ADAPTÉ. POUR BÉNÉFICIER DU STATUT DE "PERSONNE ADMISE", LA PERSONNE HANDICAPÉE DOIT ÊTRE RECONNUE TELLE PAR UN COMITÉ D'ADMISSIBILITÉ LOCAL. LE MOYEN DE TRANSPORT DONT SE DOTENT LES ORGANISMES MANDATÉS EST HABITUELLEMENT LE MINIBUS APTE À TRANSPORTER ET LES HANDICAPÉS AMBULATOIRES ET LES PERSONNES CONTRAINTES AUX FAUTEUILS ROULANTS. MAIS LA CROISSANCE RAPIDE DU NOMBRE DES PERSONNES ADMISES À TÔT FAIT D'ENGORGER LE SERVICE FOURNI PAR MINIBUS ET DE DÉBORDER SUR LE TAXI... C'EST CE QUE NOUS ALLONS VOIR.

EN 1988, LES SERVICES DE TRANSPORT ADAPTÉ SONT ASSURÉS PAR 70 ORGANISMES, DESSERVENT 560 MUNICIPALITÉS QUI REGROUPENT PLUS DE 78 % DE LA POPULATION QUÉBÉCOISE.

LES DEUX ACÉTATES SUIVANTS ILLUSTRENT LA PROGRESSION DES SERVICES DANS L'ENSEMBLE DU QUÉBEC ET SUR LE TERRITOIRE DE LA COMMUNAUTÉ URBAINE DE MONTRÉAL.

ACÉTATE 1: QUÉBEC

EN MARGE DE CE TABLEAU, IL FAUT SE RAPPELER QU'AU QUÉBEC:

- CE SERVICE S'ÉTEND EN 1988 AUX TERRITOIRES DE 9 ORGANISMES PUBLICS DE TRANSPORT (OPT) DE 56 REGROUPEMENTS MUNICIPAUX ET DE 5 MUNICIPALITÉS, SOIT 70 SERVICES.
- AU TOTAL, LES 30 000 PERSONNES ADMISES AU SERVICE ONT EFFECTUÉ PLUS DE 2 MILLIONS DE DÉPLACEMENTS À BORD DE MINIBUS ADAPTÉS ET DE BERLINES TAXI.
- DEPUIS 1981, LES COÛTS UNITAIRES VONT CONSTAMMENT EN DÉCROISSANT. PREUVE DE L'EFFICACITÉ DE GESTION DU SYSTÈME.

ACÉTATE 2: STCUM

EN COMMENTAIRES À CE TABLEAU, DEUX POINTS À NOTER:

- LE BUDGET DE 1988 RÉSERVÉ AU TRANSPORT ADAPTÉ PAR LA STCUM REPRÉSENTE QUELQUE 50 % DU BUDGET QUÉBÉCOIS DE SUBVENTION.
- EN CONTREPARTIE, LA STCUM COMPTE À PEINE LE TIERS DES PERSONNES ADMISES. CELA RÉVÈLE LA FORTE CONSOMMATION DES SERVICES DANS LES GRANDES AGGLOMÉRATIONS URBAINES.

INTÉGRATION PROGRESSIVE DU TAXI

LE RECOURS AUX TAXIS DANS LE SYSTÈME REMONTE AU DÉBUT DE L'ANNÉE 1982. ON S'EN SOUVIENDRA, L'ORGANISME DE TRANSPORT ADAPTÉ DE QUÉBEC MÉTROPOLITAIN (TAQM) MANDATÉ PAR LA COMMISSION DE TRANSPORT DE LA COMMUNAUTÉ URBAINE DE QUÉBEC (CTCUQ) POUR ASSURER LE TRANSPORT DES PERSONNES HANDICAPÉES, FAISAIT APPEL AUX SERVICES DE TAXI POUR PALLIER UNE GRÈVE DE SES PROPRES CHAUFFEURS. À CE MOMENT-LÀ, LE TAXI ÉTAIT VÉRITABLEMENT UN SERVICE D'APPOINT. CE STATUT ALLAIT BIENTÔT CHANGER.

DANS SA RECHERCHE DE NOUVEAUX MARCHÉS POUR CETTE INDUSTRIE, LE GOUVERNEMENT DU QUÉBEC APPORTAIT, EN 1983, QUELQUES CORRECTIFS À LA LOI QUI RÉGISSAIT L'INDUSTRIE DU TAXI, AFIN D'EN ASSOUPLIR CERTAINES RÈGLES DE FONCTIONNEMENT.

LA POSSIBILITÉ LÉGALE DE NÉGOCIER DES CONTRATS DE SERVICE AVEC LES ORGANISMES RESPONSABLES A ÉTÉ, ENTRE AUTRES, UN CORRECTIF QUI SERT BIEN À LA FOIS L'INDUSTRIE DU TAXI ET LES SERVICES DE TRANSPORT ADAPTÉ.

TABLEAU 1 - ÉVOLUTION DU TRANSPORT ADAPTÉ AU QUÉBEC

Entrées	1980	1981	1982	1983	1984	1985	1986	1987	1988
Services	9	21	31	40	49	58	63	64	70
Municipalités	66	146	198	267	341	405	456	462	560
Pers. admises	4 300	7 000	10 300	11 000	16 500	20 800	23 546	26 993	30 690
Voyageurs	99 059	355 705	564 237	739 453	903 506	1 153 299	1 319 356	1 548 591	2 004 957
% de progression	———	259	58,62	30,87	22,18	27,64	14,39	17,37	29,46
Véhicules (minibus)	42	100	114	131	137	147	155	159	172
Subvention gouvernementale	1,18 M$	4,65 M$	7,67 M$	9,27 M$	10,73 M$	11,73 M$	13,69 M$	15,07 M$	18,45 M$
% de progression	———	294	64,8	20,8	15,7	9,3	18,2	10	22,4
Coûts unitaires	11,91 $	13,72 $	13,59 $	12,53 $	11,87 $	10,17 $	10,37 $	9,72 $	9,20 $

Source: Répertoire statistique ——Transport adapté 1988

TABLEAU 2 - PROGRESSION DU TRANSPORT ADAPTÉ - STCUM

Entrées	1984	1985	1986	1987	1988
Clientèle admise	4 000	5 581	7 257	8 155	9 768
Types d'usagers:					
- ambulatoires	N.D.	2 065	3 193	3 588	4 421
- en fauteuil	N.D.	3 516	4 064	4 567	5 347
Déplacements en					
- minibus	204 654	203 928	170 507	139 975	200 000
- taxi	29 333	70 437	171 189	295 061	445 000*
Total	233 987	274 365	341 696	435 036	645 000
Répartition procentuelle des voyageurs					
- minibus	87,5	74,3	50,0	32,2	31,0
- taxi	12,5	25,7	50,0	67,8	68,9
Dépenses réelles	7,5 M $	8,7 M $	10,1 M $	12 M $	13,5 M $
Subventions MTQ	_____	_____	7,05 M $	7,5 M $	9,29 M $

Source: STCUM: Plan d'action 89-90-91.

* Le Répertoire statistique ——Transport adapté 88 enregistre 457 080 voyageurs en taxi. C'est 69,9 % de l'ensemble des déplacements.

L'INTÉGRATION FORMELLE DU TAXI PAR LES DIVERS ORGANISMES MANDATÉS COMMENCE DONC AU TOURNANT DE 1984 ALORS QUE 11 ORGANISMES EN ACTIVITÉ DEPUIS AU MOINS UN AN UTILISAIENT LE TAXI POUR CERTAINS DÉPLACEMENTS. DEPUIS CE MOMENT, LA PRATIQUE S'EST IMPLANTÉE: DE 25 % EN 1984, CE SONT 68,5 % DES ORGANISMES MANDATÉS (48 SERVICES SUR 70) QUI UTILISENT RÉGULIÈREMENT LE TAXI.

ACÉTATE 3: INTÉGRATION DU TAXI

LE TAUX DE TOUS LES DÉPLACEMENTS ASSURÉS PAR TAXI À LA DEMANDE DU TRANSPORT ADAPTÉ AU QUÉBEC CROIT SANS CESSE: 32 % EN 1986, 37 % EN 1987 ET 41 % EN 1988. MAIS SI L'ON NE RETIENT QUE LE TOTAL DES VOYAGES EFFECTUÉS PAR LES 48 ORGANISMES QUI ONT INTÉGRÉ LE TAXI, CE SONT 47 % DES DÉPLACEMENTS QUI SONT FAITS PAR TAXI EN 1988. PLUS DE 6 MILLIONS DE DOLLARS ONT ÉTÉ VERSÉS DIRECTEMENT AUX ENTREPRISES DE TAXI.

VOILÁ! LE TAXI EST DE PLUS EN PLUS INTÉGRÉ AU SYSTÈME... EN 1990, CE POURCENTAGE DÉPASSERAIT 50 %.

ACÉTATE 4: TAXI À LA STCUM

CE PHÉNOMÈNE DE CROISSANCE RAPIDE EST PARTICULIÈREMENT VISIBLE SUR LE TERRITOIRE DE LA STCUM EN 1980, AUCUN TRANSPORT ADAPTÉ NE SE FAISAIT PAR TAXI. DONC 0 %!

EN 1984, 12,7 % SE FAISAIT PAR TAXI. LE SERVICE PAR MINIBUS PRÉDOMINAIT À 88 %. EN 1988, LES DONNÉES SONT TOTALEMENT INVERSÉES. LE MINIBUS NE TRANSPORTE PLUS QUE 30 % DE LA CLIENTÈLE ADMISE CONTRE 70 % PAR TAXI.

TABLEAU 3 - INTÉGRATION DU TAXI AU TRANSPORT ADAPTÉ - 1988

	Année d'intégration	Nombre de déplacements				Courses/taxi
		en minibus	%	en taxi	%	
ALMA	1987	18 648	99.9	35	0.1	Ind.
ARTHABASKA	1985	24 942	93	1 955	7.	1 100
BERTHIERVILLE	1986	616	14	3 705	86.	3 066
CANDIAC	1985	5 655	64	3 181	36	2 105
CHAMBLY	1985	5 656	50	5 560	50	1 581
CHATEAUGUAY	1984	15 536	87	3 700	13	2 289
CITF	1987	33 443	76	10 503	24	6 435
CITRSQ	1988	15 618	94	984	6	225
CITS	1988	21 146	99	319	1	Ind.
CMTS	1984	44 621	60	29 404	40	16 718
CTCRO	1984	26 552	41	38 324	59	15 854
CTCUQ	1984	58 518	40	86 445	60	32 135
DES BASQUES[1]	1985	5 595	71	2 271	29	1 312
DES MOULINS[2]	1988	2 731	73	1 023	27	632
DEUX-MONTAGNES[2]	1984	2 978	19	12 500	81	8 934
DRUMMONDVILLE	1984	15 704	86	2 615	14	2 058
EAST-ANGUS	1988	4 112	93	327	7	294
GRANBY	1986	16 618	95	830	5	650
JOLIETTE	1986	11 464	48	12 316	52	10 275
LA POCATIÈRE	1986	N/A	N/A	7 948	100	3 968
LOUISEVILLE	1984	7 468	81	1 789	19	1 454
MAGOG	1988	47 412	100	41	0.0	41
MATANE	1986	7 339	90	853	10	518
MONTMAGNY	1987	8 997	70	3 847	30	1 011
NICOLET	1986	7 473	61	4 786	39	4 786
RAWDON	1986	1 050	8	12 637	92	5 867
REPENTIGNY	1986	21 522	92	1 973	8	Ind.
ROBERVAL	1985	11 273	98	226	2	220
ROUYN-NORANDA	1984	19 559	96	867	4	867
ST-AUBERT[3]	1986	N/A	N/A	4 677	100	1 364
ST-BASILE-SUD	1984	12 183	96	531	4	345
(S.T.C.U.M.)	1984	199 629	30	457 080	70	Ind.
STE-CROIX	1988	7 241	97	197	3	177
STE-THÉRÈSE	1985	9 656	82	2 142	18	1 864
ST-GABRIEL	1986	136	1	12 070	99	9 729
ST-GEORGES	1985	20 276	75	6 843	25	5 198
ST-JEAN-RICH.	1986	35 507	99	185	1	185
STL	1986	95 873	90	10 123	10	9 723
ST-PAMPHILE	1988	2 985	99	36	1	17
ST-PIERRE-BAPT.	1988	3 450	74	1 215	26	Ind.
ST-RÉDEMPTEUR	1988	2 747	64	1 515	36	1 200
SIRSM	1984	31 400	37	54 330	63	Ind.
TÉMISCAMINGUE	1988	1 252	93	98	7	98
TÉMISCOUATA	1984	4 389	50	4 439	50	2 744
THETFORD MINES	1985	612	3	18 134	97	8 537
TRACY	1988	9 286	84	1 752	16	1 752
VAL-D'OR	1988	8 907	95	439	5	Ind.
VALLEYFIELD	1985	19 485	75	6 355	25	5 149
TOTAL	———	937 260	——	833 125	———	———

Sources: MTQ: Les Répertoires statistiques - Transport adapté

IND.: indisponible N/A: ne s'applique pas

1 = MRC
2 = CIT
3 = Municipalité
4 = Village
5 = Paroisse

TABLEAU 4 - CROISSANCE DES SERVICES DU TAXI - STCUM

	1980	1984	1988
Clientèle admise	780	4 000	10 000
Minibus adaptés	16	46	50
Dépl. en minibus	71 000	205 000	200 000 (31 %)
Dépl. en taxi	N.A.	30 000	445 000 (69 %)
Total des dépl.	71 000	235 000	645 000

L'USAGE DU TAXI PERMET AUSSI UNE PLUS LARGE PRESTATION D'HEURES DE SERVICE AU COURS D'UNE SEMAINE. AINSI, ON NOTE QUE LES 22 ORGANISMES QUI N'ONT PAS ENCORE INTÉGRÉ LE SERVICE PAR TAXI N'ASSURENT EN MOYENNE QUE 59 HEURES DE SERVICE PAR SEMAINE. LES 39 ORGANISMES QUI UTILISENT LE TAXI ASSURENT 80 HEURES EN MOYENNE; ET LES 9 OPT MAINTIENNENT UN SERVICE AU-DELÀ DE 110 HEURES PAR SEMAINE.

COMME IL APPARAÎT QUE L'USAGE CROISSANT DU TAXI EN TRANSPORT ADAPTÉ EST SURTOUT UN PHÉNOMÈNE URBAIN, NOUS EXAMINERONS PLUS LOIN LES DÉPLACEMENTS ASSUMÉS PAR L'ENSEMBLE DES OPT. EN REGARD D'UNE SPÉCIALISATION DE LA CLIENTÈLE VERS CERTAINS MOYENS DE TRANSPORT.

ACÉTATE 5: MOBILITÉ DES HANDICAPÉS

- À REMARQUER AUSSI LE TRÈS FORT TAUX DE DÉPLACEMENT DES AMBULATOIRES (JAMAIS INFÉRIEUR À 50 %) PAR RAPPORT AUX DÉPLACEMENTS DES PERSONNES ASTREINTES À L'USAGE DU FAUTEUIL ROULANT MOTORISÉ OU MANUEL.

COMMENT NE PAS DÉCOUVRIR DANS CE POURCENTAGE UN BASSIN DE CLIENTS POUR LES TAXIS!

ACÉTATE 6: INTÉGRATION DU TAXI PAR OPT

DANS LE DÉTAIL, COMMENT SE COMPORTENT LES OPT DEVANT L'OFFRE DE SERVICE QUE REPRÉSENTE LE TAXI?

CET ACÉTATE MONTRE SANS ÉQUIVOQUE QUE TROIS OPT N'INTÈGRENT À PEU PRÈS PAS LE TAXI DANS LEUR SERVICE.

TABLEAU 5 - MOBILITÉ DES PERSONNES HANDICAPÉES* PAR MOYENS DE TRANSPORT ET PAR OPT - 1988

ORGANISMES	DÉPLACEMENTS		%	VOYAGES		%
	Minibus	Taxis	Taxis	Fauteuils	Ambulat.	Amb.
CITF	33 443	10 503	24	17 764	27 535	65
CITRSQ	15 618	984	6	4 409	11 937	73
CITS	21 146	319	1	10 333	9 883	49
CMTS	44 621	29 404	40	28 758	41 335	59
CTCRO	26 552	38 324	60	15 919	46 999	75
CTCUQ	58 518	86 445	60	67 385	72 787	52
STCUM	199 629	457 080	70	197 013	394 025	67
STL	95 873	10 123	10	20 946	80 517	80
STRSM	31 400	54 330	63	13 702	70 418	84
SOUS-TOTAL OPT	526 800	687 512	56,5	373 229	755 436	67
SOUS-TOTAL RESTE DU QC	637 146	145 613	19	127 188	632 396	83,3
TOTAL	1 163 946	833 125	41	500 417	1 387 832	73,5

Source: Répertoire statistique - Transport adapté 1988

* Les accompagnateurs ne sont pas inclus dans ces données.

TABLEAU 6 - INTÉGRATION DU TAXI PAR OPT

OPT	Clientèle admise	Minibus en service	Moyenne d'usagers par minibus	Moyenne des sorties des usagers	% d'utilisation du taxi
CITS	318	4	79	63	1 %
CITRSQ	215	2	107	76	6 %
STL	1 718	15	114	58	10 %
CITF	901	3	300	46,9	24 %
CMTS	848	6	141	82,6	40 %
CTCRO	1 001	5	200	62,4	60 %
CTCUQ	1 397	10	139	100	60 %
STRSM	886	5	173	94,9	63 %
STCUM	9 786	42	232	60,5	70 %

Source: Répertoire statistique ——Transport adapté 1988

AINSI LA CITS NE L'UTILISE QU'À 1 %

LA CITRSQ.....6 %

LA STL.....10 %

CE SONT AUSSI LES ORGANISMES QUI ONT LE MEILLEUR RATIO CLIENTS/MINIBUS. LA CITS DISPOSE D'UN MINIBUS POUR 79 CLIENTS ÉVENTUELS; LA CITRSQ POUR 107 USAGERS ET LA STL POUR 114 USAGERS. À MOINS D'UNE POLITIQUE PRÉCISE D'UN ORGANISME À L'EFFET CONTRAIRE, IL SEMBLE QUE PLUS LE RATIO EST FAIBLE, MOINS LE RECOURS AU TAXI SOIT NÉCESSAIRE POUR SERVIR LES CLIENTÈLES.

UN DEUXIÈME GROUPE QUI NE COMPTE QUE DEUX ORGANISMES UTILISE LE TAXI POUR MOINS DE 40 % DE SES DÉPLACEMENTS. LE TROISIÈME GROUPE UTILISE PRINCIPALEMENT LE TAXI. CES ORGANISMES SONT: LA CTCUQ (60 %), LA CTCRO (60 %), LA STRSM (63 %) ET LA STCUM (70 %). DANS LES FAITS, TOUT SE PASSE COMME SI UNE CLIENTÈLE ADMISE TROP CONSIDÉRABLE CONGESTIONNAIT LE SERVICE PAR MINIBUS ET NÉCESSITAIT, CONSÉQUEMMENT, LE SERVICE PAR TAXI.

<u>ACÉTATE 7: TAUX DE SORTIE DES TAXIS</u>

LA STL, AVEC UN TAUX DE DÉPLACEMENTS DE SES AMBULATOIRES DE 80 %, N'UTILISE LE TAXI QU'À 10 % DES SORTIES. À L'INVERSE, LA STRSM UTILISE LE TAXI DANS 63 % DE SES DÉPLACEMENTS POUR UN TAUX DE DÉPLACEMENT DE 84 % DE SA CLIENTÈLE AMBULATOIRE... LA CITS QUI RAPPORTE QUELQUE 50 % DE DÉPLACEMENTS EFFECTUÉS PAR SES USAGERS AMBULATOIRES N'A RECOURS AU TAXI QUE DANS 1 % DE SES VOYAGES. C'EST LA PREUVE D'UNE GESTION DES SERVICES ADAPTÉS CENTRÉE SUR L'USAGE DU MINIBUS.

TABLEAU 7 - TAUX DE DÉPLACEMENTS PAR TAXI PAR OPT - 1988

	% de déplacements par taxi	% de déplacements des ambulatoires
CITF	24 %	65 %
CITRSQ	6 %	73 %
CITS	1 %	49 %
CMTS	40 %	59 %
CTCRO	60 %	78 %
CTCUQ	60 %	52 %
STCUM	70 %	52 %
STL	10 %	80 %
STRSM	63 %	84 %

Source: Rapport annuel —— Transport adapté 1988

ACÉTATE 8: DÉPLACEMENTS ANNUELS

NOTRE ANALYSE COMPORTE UNE CERTAINE APPROXIMATION.

ELLE RÉVÈLE CEPENDANT DEUX ÉLÉMENTS:

- LE TAXI TROUVE À PLUS DE 60 % SA CLIENTÈLE CHEZ LES PERSONNES HANDICAPÉES DES GRANDS CENTRES URBAINS;
- L'INDUSTRIE DU TAXI POURRAIT RECRUTER UNE CLIENTÈLE DE PERSONNES AMBULATOIRES SUR LE TERRITOIRE DES PRINCIPAUX OPT DE L'ORDRE DE 67 % DES PERSONNES ADMISES.

LE TRANSPORT ADAPTÉ EST LÀ POUR ASSURER LA MOBILITÉ DES PERSONNES HANDICAPÉES ET FAVORISER LEUR AUTONOMIE AUTANT QUE LEUR INTÉGRATION SOCIO-ÉCONOMIQUE DANS LA SOCIÉTÉ. IL PARAÎT DONC NORMAL DE COMPTER DAVANTAGE DE SORTIES RÉGULIÈRES QUE DE VOYAGES OCCASIONNELS.

ACÉTATE 9: DÉPLACEMENTS

C'EST VRAI TOUT AU MOINS POUR L'ENSEMBLE DES ORGANISMES QUI INTÈGRENT LE TAXI À LEUR SERVICE. LES MOTIFS DE SORTIE POUR FINS DE TRAVAIL ET D'ÉTUDES COMPTENT PARMI LES DÉPLACEMENTS LES PLUS RÉGULIERS; LES SOINS DE SANTÉ ET LES LOISIRS SONT MIS AU COMPTE DES SORTIES OCCASIONNELLES.

CE TABLEAU NOUS PORTE À DIRE QUE PLUS LE POURCENTAGE DES DÉPLACEMENTS RÉGULIERS EST ÉLEVÉ PLUS IL DEVIENT RENTABLE D'UTILISER AU MAXIMUM LE PARC DE MINIBUS.

EXISTE-T-IL UN NOMBRE OPTIMAL D'USAGERS POUR ASSURER LA RENTABILITÉ D'UN MINIBUS AU-DELÀ DUQUEL L'ORGANISME DOIT OU BIEN ACHETER UN NOUVEAU VÉHICULE OU BIEN RECOURIR AU SERVICE D'UN TAXI?

TABLEAU 8 - NOMBRE DE DÉPLACEMENTS ANNUELS* - 1988

	Accompagnateurs	En fauteuils roulants	Ambulatoires	Total annuel	% Amb.
ALMA	0	4 638	14 045	18 683	75
ARTHABASKA	772	3 675	22 450	26 125	86
BERTHIERVILLE	943	312	3 066	3 378	90
CANDIAC	191	1 827	6 818	8 645	79
CHAMBLY	888	150	10 178	10 328	98
CHATEAUGUAY	1 209	5 646	22 381	28 027	80
CITF	1 647	14 764	27 535	42 299	65
CITRSQ	256	4 409	11 937	16 346	73
CITS	1 249	10 333	9 883	20 216	49
CMTS	3 932	28 758	41 335	70 093	59
CTCRO	2 358	15 519	46 999	62 518	75
CTCUQ	4 791	67 385	72 787	140 172	52
DES BASQUES[1]	83	6 709	1 074	7 783	14
DES MOULINS[2]	60	224	3 470	3 694	94
DEUX-MONTAGNES[2]	1 218	494	13 776	14 270	97
DRUMMONDVILLE	883	4 951	11 485	17 436	66
EAST-ANGUS	317	455	3 667	4 122	89
GRANBY	948	3 549	12 951	16 500	78
JOLIETTE	1 820	4 230	17 730	21 960	81
LA POCATIÈRE	6	503	7 439	7 942	93
LOUISEVILLE	37	170	9 050	9 220	98
MAGOG	1 939	4 111	41 403	45 514	99
MATANE	190	2 679	5 323	8 002	66
MONTMAGNY	554	1 740	10 550	12 290	85
NICOLET	395	948	10 916	11 864	92
RAWDON	297	789	12 601	13 390	94
REPENTIGNY	298	883	22 314	23 197	96
ROBERVAL	330	1 925	9 244	11 169	83
ROUYN-NORANDA	1 198	8 721	10 507	19 228	55
ST-AUBERT[3]	1	65	4 611	4 676	99
ST-BASILE-SUD[4]	464	977	11 273	12 250	92
(STCUM)	65 671	197 013	394 025	591 038	67
STE-CROIX[4]	139	992	6 307	7 299	86
STE-THERESE	329	2 206	9 263	11 469	80
ST-GABRIEL	802	395	11 009	11 404	96
ST-GEORGES	755	1 754	24 610	26 364	93
ST-JEAN-RICH.	1 321	5 881	28 490	34 371	82
STL	4 533	20 946	80 517	101 463	79
ST-PAMPHILE	41	332	2 648	2 980	89
ST-PIERRE-BAPT.[5]	143	146	4 376	4 522	98
ST-RÉDEMPTEUR	148	1 168	2 946	4 114	71
SIRSM	1 610	13 702	70 418	84 120	84
TEMISCAMINGUE[1]	360	275	715	990	72
TEMISCOUATA[1]	532	932	7 364	8 296	88
THETFORD MINES	1 105	1 720	15 921	17 641	90
TRACY	278	1 787	8 973	10 760	83
VAL-D'OR	1 385	1 768	6 193	7 961	77
VALLEYFIELD	756	4 885	20 199	25 084	80
TOTAL	109 182	458 441	1 202 762	1 661 213	72,4

Source: Répertoire statistique - Transport adapté 1988

* Les accompagnateurs sont exclus des calculs

1 = MRC
2 = CIT
3 = Municipalité
4 = Village
5 = Paroisse

TABLEAU 9 - POURCENTAGE DES DÉPLACEMENTS RÉGULIERS ET OCCASIONNELS PAR OPT - 1988

Organismes	% des déplacements	
	Réguliers	Occasionnels
CITF	69 %	31 %
CITRSQ	80	20
CITS	90	10
CMTS	ind.	ind.
CTCRO	84	16
CTCUQ	ind.	ind.
STCUM	48	52
STL	75	25
STRSM	ind.	ind.

Source: Répertoire statistique — Transport adapté 1988

Ind.: indisponible.

CE SEUIL MAGIQUE, S'IL ÉTAIT DÉTERMINÉ, RÉDUIRAIT LES SOUCIS DU GESTIONNAIRE... MAIS IL RÉSULTE DE PARAMÈTRES SI DIVERS TELS LE NOMBRE D'USAGERS EN FAUTEUIL ROULANT, LE POURCENTAGE DES SORTIES RÉGULIÈRES ET OCCASIONNELLES, LE TOTAL JOURNALIER DES DÉPLACEMENTS, L'URGENCE DES MOTIFS DE SORTIE...

POURTANT UN TEL SEUIL DEVRAIT SE SITUER QUELQUE PART ENTRE LE NOMBRE DE REFUS DE SORTIE CAUSÉS PAR LA CONGESTION DU PARC DE MINIBUS ET LA MOBILITÉ TOTALE ASSURÉE PAR LE TAXI AUX PERSONNES AMBULATOIRES, TANT L'OFFRE DE SERVICE EST CONSIDÉRABLE!

ACÉTATE 10: LE JUMELAGE

LE TABLEAU SUIVANT FAIT RESSORTIR QUE LE JUMELAGE DES USAGERS DU TAXI EST UNE PRATIQUE FRÉQUENTE. JE M'APPUIE SUR LA COMPARAISON ENTRE LE NOMBRE DE DÉPLACEMENTS PAR TAXI ET LE NOMBRE DE COURSES QUE LES VÉHICULES ONT EFFECTUÉES.

EN HYPOTHÈSE, UNE SORTIE DE TAXI DESSERT UN USAGER; L'EXCÉDENT DES VOYAGES COMPTABILISÉS SUR LES COURSES EFFECTUÉES MET EN ÉVIDENCE LE JUMELAGE DE LA CLIENTÈLE EN SURNOMBRE.

AINSI, SUR LE TERRITOIRE DE LA CITF, RÉGION DE TROIS-RIVIÈRES, QUELQUE 4000 USAGERS DU TAXI ONT DÛ ÊTRE JUMELÉS POUR LEURS SORTIES, SOIT 38,9 %.

TABLEAU 10 - PRATIQUE DU JUMELAGE D'USAGERS DES SERVICES DE TAXI SUR LE TERRITOIRE DES OPT en 1988

Organismes	Usagers du taxi	Sorties du véhicule	Clientèle jumelée
CITF	10 503	6 435	4 068
CITRSQ	984	225	759
CITS	319	Ind.	N/A
CMTS	29 404	16 718	12 686
CTCRO	38 324	15 854	22 470
CTCUQ	86 445	32 135	54 310
STCUM	457 080	Ind.	N/A
STL	10 123	9 723	400
STRSM	54 330	Ind.	N/A
TOTAL OPT	687 512	81 090*	94 693*
RESTE DU QC	145 613	91 387	50 384
TOTAL	832 125	172 477*	145 077*

Source: Répertoire statistique — Transport adapté 1988

Ind.: indisponible N/A: ne s'applique pas.

* À pondérer car certains organismes n'ont pas fourni de données.

COMMENTAIRES

- SIX ORGANISMES NE PRATIQUENT AUCUN JUMELAGE EN 1988. ILS APPARAISSENT AU TABLEAU 3 OÙ LE NOMBRE DE DÉPLACEMENTS EST MATHÉMATIQUEMENT ÉGAL AU NOMBRE DES COURSES. C'EST LE CAS À MAGOG (41), À NICOLET (4786), À ROUYN-NORANDA (867), À SAINT-JEAN-SUR-LE-RICHELIEU (185), À LA MRC DE TÉMISCAMINGUE (98) ET À TRACY (1752).
- SEPT ORGANISMES DONT TROIS OPT N'ONT PAS DONNÉ LE NOMBRE DE SORTIES EFFECTUÉES PAR TAXI. PAR CONSÉQUENT, IL N'EST PAS POSSIBLE D'ÉVALUER LE DEGRÉ DE JUMELAGE PRATIQUÉ, ENTRE AUTRES, À LA CITS, À LA STRSM ET À LA STCUM.... C'EST D'AUTANT PLUS DOMMAGE QUE L'ENSEMBLE DES OPT TOTALISENT 687 512 DÉPLACEMENTS PAR TAXI, SOIT PLUS DE 80 % AU QUÉBEC.
- AU TOTAL, 35 ORGANISMES (6 OPT ET 29 ORGANISMES MUNICIPAUX) ONT PRATIQUÉ LE JUMELAGE DES PASSAGERS HANDICAPÉS DANS LEURS DÉPLACEMENTS PAR TAXI. ILS SE CONFORMENT AINSI À LA LOI QUI DÉFINIT LE TRANSPORT ADAPTÉ COMME UN SERVICE PORTE-À-PORTE DE TRANSPORT EN COMMUN SPÉCIALISÉ.

LES ANALYSES DES DONNÉES STATISTIQUES DES OPT TENDENT À DÉMONTRER QUE LES USAGERS DU TRANSPORT ADAPTÉ PRÉFÈRENT LE TRANSPORT PAR TAXI PLUTÔT QUE PAR MINIBUS.

LES PRINCIPALES RAISONS EN SONT:

- LA DISPONIBILITÉ DU VÉHICULE: DÉLAI TRÈS COURT DE RÉSERVATION;
- LA SOUPLESSE DE L'HORAIRE DU SERVICE, PARTICULIÈREMENT EN DEHORS DE LA PLAGE QUOTIDIENNE DE 8 H À 17 H;
- LA POSSIBILITÉ DE SORTIE EN FIN DE SEMAINE;
- UNE IDENTIFICATION PLUS DISCRÈTE DU VÉHICULE GRÂCE À UNE VIGNETTE AMOVIBLE.

CES QUELQUES OBSERVATIONS, CONFIRMÉES D'AILLEURS PAR LES DONNÉES STATISTIQUES DISPONIBLES, FONT ENTREVOIR LA PERSPECTIVE D'UNE SPÉCIALISATION DES MOYENS DE TRANSPORT: L'UTILISATION DU TAXI PAR UNE CLIENTÈLE AMBULATOIRE ET DU MINIBUS ADAPTÉ POUR LA CLIENTÈLE ASTREINTE AU FAUTEUIL ROULANT.

SI CETTE TENDANCE À LA SPÉCIALISATION DES VÉHICULES SE MAINTENAIT OU S'ACCENTUAIT, IL Y AURAIT LIEU DE PROMOUVOIR UN **VÉHICULE-TAXI ADAPTÉ**. PRÉSENTEMENT, LA RECHERCHE SE POURSUIT SUR LA FAISABILITÉ ET LA COMMERCIALISATION D'UNE VOITURE-TAXI ADAPTÉE, GENRE FOURGONNETTE, POLYVALENTE, APTE À ACCUEILLIR LA CLIENTÈLE COUTUMIÈRE DU TAXI, LES HANDICAPÉS AMBULATOIRES ET LES FAUTEUILS MOTORISÉS... DANS CETTE PERSPECTIVE, LE MINISTÈRE A DÉGAGÉ UN MONTANT DE 115 000 $ POUR LA DÉMONSTRATION EN SERVICE COMMERCIAL DE SIX TAXIS ADAPTÉS.

VOILÀ UN CRÉNEAU DU TRANSPORT DES PERSONNES QUI POURRAIT ÊTRE OCCUPÉ PAR LE TAXI... MAIS LA NATURE DES HANDICAPS DES USAGERS DU TRANSPORT ADAPTÉ EN FAIT UNE CLIENTÈLE SPÉCIFIQUE. SI LE VÉHICULE DOIT S'ADAPTER À LEUR CONDITION, LE CHAUFFEUR DEVRA SE SENSIBILISER À L'IMPORTANCE D'UNE RELATION INTERPERSONNELLE DE QUALITÉ AVEC SON CLIENT. IL EST QUESTION D'ÉTABLIR POUR LES CHAUFFEURS DE TAXI UN PROGRAMME SIMILAIRE AU PROGRAMME AMBASSADEUR EN VOIE D'IMPLANTATION DANS LES SERVICES DE TRANSPORT EN COMMUN URBAINS...

CETTE RELATION D'ACCUEIL DE QUALITÉ EST UN CODE DE COMPORTEMENT QUI TOUCHE LES TECHNIQUES D'ENTRAIDE, LA DÉLICATESSE DU GESTE AUTANT QUE LA QUALITÉ DU SERVICE: PONCTUALITÉ, COURTOISIE, PATIENCE ET COMPRÉHENSION. EN SUS DE CELA, POURQUOI NE PAS LEUR ASSURER UNE FORMATION EN SECOURISME OU PREMIERS SOINS POUR PARER À CERTAINES SITUATIONS EMBARASSANTES, URGENTES...

GESTION

AFIN DE SOUTENIR CETTE ACTIVITÉ, LA MAJORITÉ DES SERVICES DE TRANSPORT ADAPTÉ ONT NÉGOCIÉ DES CONTRATS AVEC L'INDUSTRIE DU TAXI. CES CONTRATS SE VEULENT LE FRUIT D'UNE NÉGOCIATION ENTRE LES PARTENAIRES DU MILIEU QUI SONT LES SIGNATAIRES D'UNE TELLE ENTENTE. DE FAÇON GÉNÉRALE, CES CONTRATS COMPORTENT UN CERTAIN NOMBRE DE CLAUSES MINIMALES RELATIVES·

- AUX BESOINS SPÉCIFIQUES DES USAGERS ET À L'AIDE QUE LE CHAUFFEUR DOIT APPORTER À SON CLIENT;
- À UNE COUVERTURE D'ASSURANCES ADÉQUATE;
- AUX COURSES FACTURÉES À LA DEMANDE EXPRESSE DU RESPONSABLE DE LA RÉSERVATION;
- AUX COÛTS DE LA COURSE;
- À DIVERS PARAMÈTRES TELS L'ORIGINE ET LA DESTINATION DE LA COURSE, LE KILOMÉTRAGE, LA SIGNATURE DU OU DES PASSAGERS.

AU CHAPITRE DE L'EXPLOITATION D'UN SERVICE DE TAXI DANS LE CADRE DU SYSTÈME, JE VOUDRAIS SIGNALER DEUX POINTS QUI SEMBLENT PLUS CONTROVERSÉS: L'AFFECTATION DES VÉHICULES ET LE MODE DE TARIFICATION. CERTAINS SERVICES, PRINCIPALEMENT EN MILIEU URBAIN, NOUS ONT SIGNALÉ UN MANQUE DE DISPONIBILITÉ DE VOITURES À CERTAINES PÉRIODES DE POINTE.

UNE FACON ENVISAGÉE PAR LES USAGERS POUR PARER À CETTE LACUNE SERAIT QUE LE RÉPARTITEUR D'UNE CENTRALE DE TAXI SE CHARGE DU SERVICE DE L'AFFECTATION DES VÉHICULES. CETTE FAÇON DE FAIRE PERMETTRAIT DE FAVORISER POUR NE PAS DIRE DONNER LA PRIORITÉ AU JUMELAGE DE PLUSIEURS CLIENTS AU LONG D'UNE MÊME SORTIE. CECI POUR ASSURER AU TRANSPORT ADAPTÉ SON CARACTÈRE DE TRANSPORT COLLECTIF MÊME PRATIQUÉ DE PORTE-À-PORTE.

AUTANT QU'UNE RÉDUCTION DE LA QUALITÉ DU SERVICE, LA SURENCHÈRE DANS LA TARIFICATION POURRAIT ÊTRE NUISIBLE À L'INDUSTRIE DU TAXI. LA NOUVELLE LÉGISLATION DANS LE DOMAINE DU TAXI PERMET LA NÉGOCIATION DE TARIFS DANS CERTAINES SITUATIONS. UNE GAMME DE TARIFICATIONS DIFFÉRENTES PEUVENT, À L'OCCASION, ÊTRE AVANTAGEUSES POUR LES SERVICES DE TRANSPORT ADAPTÉ OU ENCORE POUR L'INDUSTRIE DU TAXI. DES EXEMPLES DE TARIFICATION:

- TAXIMÈTRE (KILOMÉTRAGE PRODUCTIF);
- TAXIMÈTRE (KILOMÉTRAGE PRODUCTIF ET IMPRODUCTIF);
- TAXIMÈTRE EN VILLE ET KILOMÉTRAGE EN RÉGION;
- KILOMÉTRAGE PRODUCTIF;
- KILOMÉTRAGE PRODUCTIF AVEC TARIF MINIMUM;
- ROUTES FIXES À PRIX FERMES.

LES FRAIS D'ADMINISTRATION DEMANDÉS OU EXIGÉS PAR L'INDUSTRIE DU TAXI NE SONT PAS UNE PRATIQUE TRÈS RÉPANDUE.

À CE CHAPITRE, CERTAINES COMPAGNIES DE TAXI DEMANDENT 7 % DES COÛTS. LA CTCUQ ACCEPTE DE PAYER 5 %, LA STCUM CONSENT 7 %, DAVANTAGE MÊME...

SANS NÉCESSAIREMENT ENVISAGER L'ÉTABLISSEMENT DE COÛTS RÉGIONAUX COMME C'EST LA PRATIQUE DANS LE TRANSPORT SCOLAIRE, LE TRANSPORT ADAPTÉ NE DOIT-IL PAS VISER AU MAINTIEN D'UN COÛT DE TRANSPORT UNITAIRE PAR TAXI INFÉRIEUR AU COÛT D'EXPLOITATION DU MINIBUS... MALGRÉ LA TENDANCE INFLATIONISTE CRÉÉE PAR LA DEMANDE?

AFIN D'AMÉLIORER LE CONTRÔLE ET LA FACTURATION, LES ORGANISMES DE TRANSPORT ADAPTÉ TRAVAILLANT POUR LE COMPTE ET SUR LE TERRITOIRE DES OPT NE POURRAIENT-ILS PAS NÉGOCIER AVEC LES COMPAGNIES OU CENTRALES DE TAXI UNE TARIFICATION ÉTABLIE EN FONCTION DE LA COURSE DEMANDÉE ET L'ÉMISSION DE REÇUS DÉTAILLÉS PAR TAXIMÈTRES ÉLECTRONIQUES?

CE SONT LÀ DES AVENUES QU'UNE ÉTUDE COÛT/BÉNÉFICE POURRAIT EXPLORER DANS LA DOUBLE PERSPECTIVE D'UNE RÉDUCTION DES COÛTS GLOBAUX DU SERVICE ET DE L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DU SERVICE...

J'AI NETTEMENT L'IMPRESSION QUE L'ON S'ACHEMINE VERS UNE INTÉGRATION ENCORE PLUS POUSSÉE DU TAXI. CE SONT DE TELLES MODALITÉS QUI PEUVENT CHANGER LES CONDITIONS DE L'OFFRE DE SERVICE ET CONCOURIR EFFICACEMENT, SURTOUT DANS L'HYPOTHÈSE DU VÉHICULE-TAXI ADAPTÉ, À:

- L'ÉTABLISSEMENT DE LIGNES RÉGULIÈRES DESSERVIES À HEURES FIXES - NON PLUS SUR DEMANDE - DONC SANS RÉSERVATION PRÉALABLE, EN DIRECTION DE LIEUX À FORTE FRÉQUENTATION;
- LA DESSERTE DE CENTRES COMMERCIAUX, DE LOISIRS ET D'APPRENTISSAGE ET DE SORTIE DE GROUPES;
- L'ORGANISATION DE DÉPLACEMENTS SUR DE LONGS TRAJETS À L'AIDE DE POINTS DE CORRESPONDANCE POUR ASSURER UNE MEILLEURE ROTATION DES VÉHICULES...

PERSPECTIVES OUVERTES AU TAXI

NOTRE ANALYSE DE LA PROBLÉMATIQUE DE L'INTÉGRATION DU TAXI AU SERVICE DE TRANSPORT ADAPTÉ OUVRE DAVANTAGE DE PERSPECTIVES AU DÉVELOPPEMENT DU TAXI QU'ELLE N'APPORTE DE RÉPONSES TOUTES FAITES.

IL RESSORT NÉANMOINS DE L'ÉTAT DE LA QUESTION QUE L'UTILISATION DU TAXI REÇOIT À 50 % LA FAVEUR DES USAGERS ADMIS ET À 68 % LA FAVEUR DES ORGANISATEURS ET GESTIONNAIRES DU SERVICE DE TRANSPORT ADAPTÉ. À L'ÉCHELLE DU QUÉBEC, CETTE PRÉFÉRENCE EN FAVEUR DU TAXI S'EXPRIME COMME SUIT: 41 % CONTRE 59 POUR LE MINIBUS. DANS L'ENSEMBLE DES OPT, LE TAXI EST UTILISÉ À 56,5 %. SUR LE TERRITOIRE DE LA CUM 70 %, DES DÉPLACEMENTS SE FAISAIENT PAR TAXI EN 1988.

EN PLUS DE LA FAVEUR POPULAIRE, UN TRIPLE AVANTAGE DÉCOULE DE L'UTILISATION DU TAXI:

- IL PERMET DE COMPENSER LA CONGESTION DES MINUBUS;
- IL PERMET DE DIFFÉRER L'ACHAT D'UN MINIBUS SUPPLÉMENTAIRE;
- IL ASSURE DES ÉCONOMIES DE 1/3 À 1/2 DU COÛT UNITAIRE DE LA COURSE;

ET C'EST COMPRÉHENSIBLE: LA COMPAGNIE DE TAXI, NON PLUS L'ORGANISME MANDATAIRE, ASSUME UNE PARTIE DES COÛTS D'ADMINISTRATION ET D'EXPLOITATION DES VÉHICULES ET DU PERSONNEL. L'ORGANISME NE PAYE PLUS QUE LES COÛTS RELIÉS AUX ACTIVITÉS DE TRANSPORT EFFECTUÉES DANS LE CADRE DU CONTRAT DE SERVICE.

CONCLUSION - BILAN

LA PRATIQUE DE CES DERNIÈRES ANNÉES - NON SEULEMENT SOUTENUE MAIS CROISSANTE - DÉMONTRE BIEN L'INTÉGRATION DU TAXI AU TRANSPORT ADAPTÉ. IL NOUS EST APPARU IMPORTANT D'ÉTABLIR UN BILAN DE SA COMPÉTITIVITÉ. CE BILAN VEUT METTRE EN VALEUR, DANS L'HYPOTHÈSE D'UNE INTÉGRATION PLUS LARGE DU TAXI, LES AVANTAGES QUE PRÉSENTE CE VÉHICULE EN REGARD D'INCONVÉNIENTS RÉELS MAIS RÉDUCTIBLES.

AU COMPTE DES **AVANTAGES**:

- ÉLARGISSEMENT DE L'OFFRE DE TRANSPORT PAR LA DISPONIBILITÉ D'UN PLUS GRAND NOMBRE DE VÉHICULES;
- JUMELAGE EFFECTUÉ PAR L'ENTREPRISE QUI ASSURE LE SERVICE;
- RÉDUCTION À QUELQUES HEURES DU TEMPS DE RÉSERVATION POUR DES SORTIES OCCASIONNELLES;
- UTILISATION D'UN VÉHICULE PLUS SPACIEUX, POLYVALENT ET SÉCURITAIRE.
- PLUS GRANDE SOUPLESSE DANS L'ÉTABLISSEMENT DU MOMENT, DE LA DURÉE ET DE L'ITINÉRAIRE DE LA SORTIE;
- ÉLIMINATION D'UNE RÉMUNÉRATION POUR DES HEURES SUPPLÉMENTAIRES;
- POSSIBILITÉ DE FORMATION CONTINUE POUR LES CHAUFFEURS.

AU CHAPITRE DES **INCONVÉNIENTS**:

- MANOEUVRE D'EMBARQUEMENT DIFFICILE ET INCONFORT DU BÉNÉFICIAIRE UTILISANT LE FAUTEUIL ROULANT;
- MÉCONNAISSANCE DE LA SPÉCIFICITÉ DE LA CLIENTÈLE HANDICAPÉE;
- DIFFICULTÉ D'EXERCER DES CONTRÔLES;
- MULTIPLICITÉ DES INTERVENANTS;
- RÉDUCTION DE LA DISPONIBILITÉ AUX HEURES DE POINTE QUI VA À L'ENCONTRE DE LA FIABILITÉ!

POUR CONCLURE EN TOUTE FIN, IL Y A LIEU:

- DE SE RAPPELER QUE 41 % DE TOUS LES USAGERS DU TRANSPORT ADAPTÉ ONT ÉTÉ DÉPLACÉS PAR TAXI AU COURS DE 1988. CETTE TENDANCE EST ENCORE À LA HAUSSE...

- DE SE RAPPELER QUE L'EXPÉRIMENTATION ET L'ARRIVÉE SUR LE MARCHÉ DE VÉHICULES-TAXI ADAPTÉS CONTRIBUERONT À ACCROÎTRE LA PROPORTION DES USAGERS DU TAXI...

- DE SE RAPPELER QUE L'AUGMENTATION DE LA PART RELATIVE DE L'INDUSTRIE DU TAXI DANS LES SERVICES DE TRANSPORT ADAPTÉ AMÈNE UNE NOUVELLE DYNAMIQUE AU PLAN DE LA NÉGOCIATION...

LA PLACE DU TAXI
DANS LE TRANSPORT DES PERSONNES

Jean-Marc Bard

"LA PLACE DU TAXI DANS LE TRANSPORT DES PERSONNES"
JEAN-MARC BARD, SOUS-MINISTRE DES TRANSPORTS

MESDAMES, MESSIEURS,

C'EST AVEC GRAND PLAISIR QUE J'AI ACCEPTÉ DE VENIR M'ADRESSER AUX REPRÉSENTANTS DES LIGUES ET DES ORGANISMES QUI OEUVRENT DANS LE DOMAINE DU TAXI AU QUÉBEC. LA RÉALISATION DE CE COLLOQUE DE MÊME QUE LA COMPOSITION DU COMITÉ ORGANISATEUR REFLÈTENT TRÈS BIEN, À MON AVIS, LE CLIMAT DE DIALOGUE QUI A COURS PARMI LES PARTENAIRES DE CETTE INDUSTRIE DE TRANSPORTS. J'AIMERAIS SOULIGNER, PARTICULIÈREMENT:

- LA LIGUE DE TAXIS DE MONTRÉAL, LE REGROUPEMENT DES LIGUES DE TAXIS DU QUÉBEC MÉTRO ET L'ASSOCIATION QUÉBÉCOISE DES INTERVENANTS DU TAXI QUI REPRÉSENTENT EN FAIT LA QUASI TOTALITÉ DES TAXIS DESSERVANT LES VILLES QUÉBÉCOISES.

- LA COMMUNAUTÉ URBAINE DE MONTRÉAL QUI, PAR SON BUREAU DU TAXI ET SA TABLE DE CONCERTATION, FAIT UN TRAVAIL REMARQUABLE DE CONCERTATION, DE DISCIPLINE ET DE SOUTIEN À L'INDUSTRIE DU TAXI.

- LE COORDONNATEUR MINISTÉRIEL DU DOSSIER DU TAXI, UN POSTE QUI A ÉTÉ CRÉÉ À LA DEMANDE DE L'INDUSTRIE DU TAXI ET QUI, J'AI PU LE CONSTATER, RÉPOND BIEN À VOS ATTENTES.

- ENFIN, L'ASSOCIATION QUÉBÉCOISE DU TRANSPORT ET DES ROUTES DONT L'EXPERTISE DANS LE DOMAINE DU TRANSPORT EST RECONNUE AU QUÉBEC ET MÊME AU NIVEAU INTERNATIONAL.

LE REGROUPEMENT D'AUTANT DE RESSOURCES TÉMOIGNE DE L'ESPRIT DE COLLABORATION QUI PERMET À TOUS D'ÉCHANGER, D'INTERVENIR ET DE FAIRE AVANCER VOTRE INDUSTRIE, ET DE FAÇON PONCTUELLE, D'ORGANISER DES RENCONTRES QUI S'AVÈRENT AUSSI PRODUCTIVES QUE CELLES D'AUJOURD'HUI.

L'IMPORTANCE DU TAXI

LE MINISTÈRE DES TRANSPORTS CROIT AU RÔLE ESSENTIEL QUE JOUE LE TAXI DANS LE SYSTÈME DU TRANSPORT DES PERSONNES. POUR L'APPRÉCIER, EXAMINONS CES QUELQUES CHIFFRES QUI PROVIENNENT DES DIFFÉRENTS SONDAGES QUE LE MINISTÈRE A RÉALISÉ POUR MIEUX CONNAÎTRE LA DYNAMIQUE DE VOTRE INDUSTRIE. LE QUÉBEC COMPTE 8 300 TAXIS POUR DESSERVIR SA POPULATION; 22 000 PERSONNES SONT TITULAIRES D'UN PERMIS DE CHAUFFEUR DE TAXI.

CHACUN DES TAXIS FAIT EN MOYENNE 6 200 COURSES PAR ANNÉE, CE QUI TOTALISE PLUS DE 50 MILLIONS DE COURSES, 72 MILLIONS DE PASSAGERS TRANSPORTÉS ET UN REVENU BRUT ANNUEL DE PRÈS DE 350 MILLIONS DE DOLLARS.

LES MOTIFS DES DÉPLACEMENTS DE LA CLIENTÈLE DES TAXIS SONT INTÉRESSANTS À EXAMINER. LE TIERS DES DÉPLACEMENTS SONT FAITS POUR ALLER OU POUR REVENIR DU TRAVAIL, ET 20 % SONT EXÉCUTÉS DANS LE CADRE DU TRAVAIL. ENFIN, 15 % SONT POUR DES AFFAIRES PERSONNELLES.

LA PLACE IMPORTANTE DU TRAVAIL ET DES AFFAIRES PARMI LES MOTIFS DES DÉPLACEMENTS EXPLIQUE QUE LE TAXI SOIT UN COMPLÉMENT INDISPENSABLE AUX TRANSPORTS COLLECTIFS: 30 % DE TOUS LES DÉPLACEMENTS EN TAXI À MONTRÉAL COMPLÈTENT UN TRAJET EN AUTOBUS

OU EN MÉTRO, ET 15 % SONT RÉALISÉS DANS LE PROLONGEMENT DE DÉPLACEMENTS INTERURBAINS COMPLÉTÉS EN AVION (9 %), EN AUTOCAR (4 %) OU EN TRAIN (2 %).

CELA EXPLIQUE AUSSI LA VARIATION DE LA DEMANDE EN SERVICE DE LA PART DE LA POPULATION SELON L'IMPORTANCE ET LA NATURE DES AGGLOMÉRATIONS URBAINES. ON OBSERVE EN EFFET UN NOMBRE MOYEN ANNUEL DE 34 DÉPLACEMENTS EN TAXI PAR MONTRÉALAIS ALORS QUE LA MOYENNE POUR LES AUTRES AGGLOMÉRATIONS URBAINES DU QUÉBEC EST DE 9 DÉPLACEMENTS.

DEVANT CES CHIFFRES, ON PEUT SE POSER LES QUESTIONS SUIVANTES: QUE FERIONS-NOUS SANS LES TAXIS? COMMENT LES QUELQUE 72 MILLIONS DE PASSAGERS TRANSPORTÉS ANNUELLEMENT PAR TAXI SE SERAIENT DÉPLACÉS AUTREMENT?

EXAMINONS UN PEU LE CHOIX QUI S'OFFRE AUX USAGERS DU TAXI.

DÉJÀ LE QUART DES USAGERS À MONTRÉAL ESTIMENT NE PAS AVOIR LE CHOIX; ON PRÉSUME QUE CES PERSONNES NE DISPOSENT PAS OU NE PEUVENT CONDUIRE UNE AUTOMOBILE. CINQUANTE-SIX POUR CENT DES CLIENTS CHOISISSENT LE TAXI ALORS QU'ILS POURRAIENT UTILISER LE TRANSPORT EN COMMUN; ON PRÉSUME QU'UNE PART IMPORTANTE DE CES USAGERS, QUI CHOISISSENT DÉLIBÉRÉMENT LE TAXI DE PRÉFÉRENCE À UN SERVICE DE TRANSPORT COLLECTIF SUBVENTIONNÉ, OPTERAIENT POUR ÊTRE TRANSPORTÉS PAR AUTOMOBILE, SOIT LA LEUR, SOIT UNE VOITURE LOUÉE OU APPARTENANT À LEUR COMPAGNIE. LES CLIENTS QUI CHOISISSENT LE TAXI DE PRÉFÉRENCE À LEUR AUTOMOBILE PERSONNELLE ET QUI REPRÉSENTENT 15 % DE TOUS LES PASSAGERS DES TAXIS, S'AJOUTERAIENT ÉGALEMENT À CE NOMBRE.

EN L'ABSENCE DE TAXIS, ON PEUT PRÉSUMER QU'UNE PART IMPORTANTE DE LA POPULATION N'AURAIT PU SE DÉPLACER OU AURAIT EU RECOURS AUX SERVICES PUBLICS DE TRANSPORT ADAPTÉ. ON ASSISTERAIT AUSSI À UN ACCROISSEMENT CONSIDÉRABLE DU NOMBRE D'AUTOMOBILES DANS NOS CENTRES URBAINS AINSI QU'À UNE HAUSSE IMPORTANTE DES NUISANCES LIÉES À L'AUTOMOBILE:

- ESPACES DE STATIONNEMENT DANS LES CENTRES-VILLES;
- CONGESTION DES VOIES DE CIRCULATION;
- RETARDS ET COÛTS OCCASIONNÉS AUX SERVICES DE TRANSPORT PUBLIC;
- POLLUTION ATMOSPHÉRIQUE.

EN PLUS DE CES RÉPERCUSSIONS NÉGATIVES IL FAUT AUSSI PENSER AUX COÛTS SOCIAUX ET INDIVIDUELS DE L'ACCROISSEMENT DU PARC AUTOMOBILE. POUR UNE FAMILLE, LE COÛT ANNUEL D'UNE VOITURE COMPACTE (OU D'UN DEUXIÈME VÉHICULE) DÉPASSE 7 000 $. EST-CE QU'ON SE REND BIEN COMPTE DU NOMBRE DE COURSES DE TAXI QU'ON PEUT FAIRE PAR ANNÉE AVEC UN TEL MONTANT?

VOILÀ AUTANT DE RAISONS QUI MOTIVENT LES AUTORITÉS PUBLIQUES, AUTANT CELLES DU QUÉBEC QUE CELLES DES NIVEAUX RÉGIONAL OU MUNICIPAL, À METTRE DE L'AVANT DES MESURES QUI FACILITENT ET FAVORISENT LA CIRCULATION ET L'EFFICACITÉ DU TRAVAIL DES TAXIS. À TITRE D'EXEMPLE, CITONS LES MODIFICATIONS AU RÈGLEMENT MUNICIPAL DE CIRCULATION DONT NOUS A ENTRETENU MONSIEUR GARDINER CE MATIN OU L'AMÉNAGEMENT DE VOIES RÉSERVÉES POUR LES AUTOBUS ET LES TAXIS PAR LE MINISTÈRE DES TRANSPORTS.

LES OBJECTIFS POURSUIVIS PAR LE MINISTÈRE

C'EST EN CONSIDÉRANT LE RÔLE ESSENTIEL QUE LES TAXIS JOUENT DANS NOTRE SYSTÈME DE TRANSPORT ET DANS LA VIE QUOTIDIENNE DE NOS CENTRES URBAINS QUE LE MINISTÈRE DES TRANSPORTS INTERVIENT POUR ENCADRER ET SOUTENIR VOTRE INDUSTRIE.

LE MINISTÈRE POURSUIT ENTRE AUTRES LES OBJECTIFS SUIVANTS:

- AMÉLIORER LA QUALITÉ DES SERVICES DE TAXI;
- S'ASSURER DE LA DISPONIBILITÉ DU SERVICE À LA POPULATION;
- PROFITER AU MAXIMUM DE LA POLYVALENCE ET DE LA DISPONIBILITÉ DE CETTE RESSOURCE DE TRANSPORT;
- OFFRIR DES CONDITIONS DE RENTABILITÉ RAISONNABLE À L'EXPLOITATION DES PERMIS DE TAXI;
- S'ASSURER DU RESPECT DES LOIS ET DES RÈGLEMENTS CONCERNANT CETTE ACTIVITÉ COMMERCIALE;
- ACCROÎTRE LA SÉCURITÉ DES CHAUFFEURS;
- REVALORISER LE RÔLE DES CHAUFFEURS DE TAXI.

COMME VOUS LE SAVEZ, BEAUCOUP D'EFFORTS, D'ÉTUDES ET DE DÉBATS ONT ÉTÉ CONSACRÉS À LA QUESTION DU NOMBRE OPTIMAL DE PERMIS DE TAXI POUR DESSERVIR LES DIFFÉRENTS TERRITOIRES. CERTAINES LIGUES ONT RÉDUIT LEUR NOMBRE DE PERMIS À LA BONNE FRANQUETTE. D'AUTRES ONT PRIS DES MESURES POUR RESTREINDRE LE NOMBRE D'HEURES D'EXPLOITATION PAR PERMIS OU POUR ORGANISER DES HORAIRES DE TRAVAIL ÉQUITABLES POUR TOUS LES TITULAIRES DE PERMIS. LE MINISTÈRE EST LUI-MÊME INTERVENU FORMELLEMENT DANS LE PLAN DE RACHAT DE PERMIS DE TAXI DE L'AGGLOMÉRATION DE MONTRÉAL OÙ LA NÉCESSITÉ ÉTAIT ÉVIDENTE.

CETTE ÉTAPE DE RÉDUCTION DU NOMBRE DE PERMIS TIRE À SA FIN, LA MEILLEURE PREUVE ÉTANT LA FERMETURE DU PLAN DE RACHAT DE PERMIS DE TAXI À MONTRÉAL LE 30 NOVEMBRE PROCHAIN.

LES PROCHAINES ÉTAPES SERONT MARQUÉES PRINCIPALEMENT PAR LE RESSERREMENT DES MESURES DE CONTRÔLE ET PAR LA RECONNAISSANCE DU RÔLE DU CHAUFFEUR DE TAXI. MONSIEUR GORDON SMITH VOUS FERA PART CET APRÈS-MIDI DES DISPOSITIONS QUE LE

MINISTÈRE ENVISAGE À L'ÉGARD DU CONTRÔLE. POUR MA PART, J'AIMERAIS VOUS PRÉSENTER LES PROJETS QUE NOUS ENVISAGECNS POUR RECONNAÎTRE LE TRAVAIL PROFESSIONNEL DES CHAUFFEURS DE TAXI.

LES CHAUFFEURS DE TAXI SONT DES PROFESSIONNELS COMPÉTENTS ET LES CLIENTS SONT TRÈS SATISFAITS DE LA QUALITÉ DE LEUR SERVICE. LE SONDAGE RÉALISÉ À MONTRÉAL EN 1987 A RÉVÉLÉ LA TRÈS GRANDE SATISFACTION DES USAGERS À L'ÉGARD DES CHAUFFEURS DE TAXIS. EN FAIT LE TAUX DE SATISFACTION DÉPASSE 93 %, CE QUI FERAIT L'ENVIE DE PLUSIEURS SERVICES PUBLICS! ET NOUS N'AVONS AUCUNE INDICATION QUE CE TAUX DE SATISFACTION DANS LES AUTRES AGGLOMÉRATIONS SERAIT MOINS ÉLEVÉ QU'À MONTRÉAL!

EN S'APPUYANT SUR CES RÉSULTATS PROBANTS, NOUS VOULONS REHAUSSER L'IMAGE DE MARQUE DES CHAUFFEURS DE TAXI ET RECONNAÎTRE LEUR PROFESSIONNALISME.

NOUS ENVISAGEONS PRENDRE DES MESURES DE REVALORISATION DE LA PROFESSION ET DE MOTIVATION DES CHAUFFEURS. IL FAUT DONNER AUX CHAUFFEURS L'OCCASION DE SORTIR DE LEUR ISOLEMENT ET DE VENIR ÉCHANGER AVEC LEURS COLLÈGUES SUR L'ÉTHIQUE DE LEUR PROFESSION ET SUR LES MOYENS POUR AUGMENTER LA SATISFACTION DE LEURS PASSAGERS.

POURQUOI NE PAS LEUR OFFRIR L'OCCASION DE SUIVRE DES COURS DE PERFECTIONNEMENT? IL FAUT AUSSI FAIRE PRENDRE CONSCIENCE À LA POPULATION DU RÔLE INDISPENSABLE QUE JOUE LE CHAUFFEUR DE TAXI DANS NOTRE SOCIÉTÉ.

DIFFÉRENTS PROJETS PEUVENT DONC ÊTRE MIS DE L'AVANT POUR SOUTENIR CET OBJECTIF. LE PREMIER EST LE PROGRAMME TAXIS SECOURS QUE ME ROBERGE A RENDU PUBLIC CE MATIN AU NOM DU MINISTRE DES TRANSPORTS ET MINISTRE DE LA SÉCURITÉ PUBLIQUE. LE SECOND EST UN COURS DE FORMATION S'ADRESSANT SPÉCIFIQUEMENT AUX CHAUFFEURS DE TAXI TRANSPORTANT DES PERSONNES HANDICAPÉES.

NOUS SOMMES CONVAINCUS QU'UN TEL COURS DE FORMATION PERMETTRAIT D'UNE PART AUX CHAUFFEURS DE TAXI D'ÊTRE PLUS EFFICACES ET PLUS PRODUCTIFS ET D'AUTRE PART AUX CLIENTS D'ÊTRE PLUS SATISFAITS DU SERVICE RENDU. LE MINISTÈRE A ACCUEILLI TRÈS FAVORABLEMENT CE PROJET SOUTENU PAR L'ASSOCIATION QUÉBÉCOISE DES INTERVENANTS DU TAXI ET PAR LE CENTRE DE FORMATION PROFESSIONNELLE DE L'INDUSTRIE DU TAXI DU QUÉBEC. NOUS DISCUTONS PRÉSENTEMENT AVEC LE CENTRE DE DÉVELOPPEMENT DES TRANSPORTS DU GOUVERNEMENT FÉDÉRAL POUR PARTAGER LE COÛT DE RÉALISAITON DU MATÉRIEL PÉDAGOGIQUE DE CE COURS.

LE MINISTÈRE ENTEND ÉGALEMENT SOUTENIR UN PROJET SOUMIS PAR LE REGROUPEMENT DES LIGUES DE TAXI DU QUÉBEC MÉTRO. CE PROJET EST ESSENTIELLEMENT UN PLAN DE COMMUNICATION VISANT À FAIRE CONNAÎTRE À LA POPULATION ET AUX CLIENTS INSTITUTIONNELS LA QUALITÉ ET LA DIVERSITÉ DES SERVICES OFFERTS PAR LE TAXI. CE PROJET COMPORTE UN VOLET DE FORMATION DES CHAUFFEURS SUR LES TECHNIQUES D'ACCUEIL DE LA CLIENTÈLE. NOUS COMPTONS TRAVAILLER À CE PROJET POUR EN FAIRE UN VÉRITABLE **PROGRAMME AMBASSADEUR** AUQUEL POURRONT S'ASSOCIER LES ORGANISMES RÉGIONAUX INTÉRESSÉS À LA QUALITÉ DE L'ACCUEIL DES TOURISTES ET DES GENS D'AFFAIRES.

ENFIN, LE MINISTÈRE DES TRANSPORTS SERA ATTENTIF À TOUTE DEMANDE OU INITIATIVE VISANT À REVALORISER VOTRE PROFESSION. CES ÉVÉNEMENTS POURRONT PRENDRE DIVERSES FORMES (CONFÉRENCE DE PRESSE, SOIRÉE DE REMERCIEMENT, REMISE DE MÉDAILLES, ETC.) POUR RENDRE HOMMAGE, PAR EXEMPLE, À CELUI QUI A ACCOMPLI UN ACTE MÉRITOIRE DANS LE CADRE DU PROGRAMME TAXIS SECOURS OU DANS LE CADRE DU SERVICE À LA CLIENTÈLE.

CES ÉVÉNEMENTS DEVRAIENT CEPENDANT ÉMANER DU MILIEU ET IL SERAIT INDISPENSABLE D'Y ASSOCIER LES CORPS PUBLICS LOCAUX: MUNICIPALITÉS, ASSOCIATIONS TOURISTIQUES, CORPS POLICIERS, CHAMBRES DE COMMERCE, ETC., AUTANT D'ORGANISMES QUI D'UNE FAÇON OU D'UNE AUTRE ONT AUSSI INTÉRÊT À LA QUALITÉ DE VOTRE SERVICE.

CONCLUSION

COMME VOUS POUVEZ LE CONSTATER, NOUS TRAVAILLONS SUR DE NOMBREUX PROJETS QUI VIENNENT SOUTENIR VOTRE TRAVAIL. IL RESTE QUE LES LIGUES DE TAXI ONT UN RÔLE ESSENTIEL À JOUER POUR EN ASSURER LA RÉALISATION ET LE SUCCÈS.

LES LIGUES DE TAXI DOIVENT ÊTRE LES LEADERS LOCAUX POUR L'IMPLANTATION DE CES PROJETS. ELLES DOIVENT METTRE LES TAXIS SUR LA PLACE PUBLIQUE, METTRE EN VALEUR LES BONS COUPS QUI SONT RÉALISÉS, ET TROUVER LES PARTENAIRES LOCAUX QUI AGIRONT COMME MULTIPLICATEURS DE L'INFORMATION.

LES LIGUES ET L'INDUSTRIE DU TAXI EN GÉNÉRAL SE DOIVENT AUSSI D'ÊTRE PLUS DYNAMIQUES SUR LE MARCHÉ DU TRANSPORT ET FAIRE VALOIR LA QUALITÉ ET LA DIVERSITÉ

DE LEURS SERVICES. IL EST PARTICULIÈREMENT INTÉRESSANT DE VOIR QUE VOTRE COLLOQUE SE TERMINERA EN ABORDANT LA QUESTION DU MARKETING. JE CROIS QU'IL Y A LÀ DES MESSAGES D'AVENIR POUR VOTRE INDUSTRIE.

BIEN QUE NÉCESSAIRE, LA RÉGLEMENTATION N'ASSURE PAS LE DÉVELOPPEMENT DE VOTRE INDUSTRIE ET NE FAIT QU'ÉTABLIR LES RÈGLES DU JEU. IL APPARTIENT À L'INDUSTRIE D'ASSURER SON PROPRE DÉVELOPPEMENT ET NOUS SOMMES PRÊTS À Y APPORTER NOTRE CONCOURS. LES DIRIGEANTS DE L'INDUSTRIE DOIVENT SERVIR DE LEADER ET PROMOUVOIR LES INITIATIVES PERMETTANT LE MEILLEUR AJUSTEMENT POSSIBLE À L'ÉVOLUTION DE LA DEMANDE.

JE VOUS REMERCIE DE VOTRE ATTENTION ET JE VOUS SOUHAITE UN BON COLLOQUE.

POURQUOI RÉGLEMENTER LE TAXI
ET PARTICULARITES DU REGIME QUEBÉCOIS

Gordon Smith

"POURQUOI RÉGLEMENTER LE TAXI ET PARTICULARITÉS DU RÉGIME QUÉBÉCOIS"

GORDON SMITH, DIRECTEUR DE LA DIRECTION
DES PROGRAMMES D'AIDE EN TRANSPORT TERRESTRE DES PERSONNES

MESDAMES, MESSIEURS,

JE SUIS TRÈS HEUREUX DE LA CHANCE QUE M'EST OFFERTE AUJOURD'HUI DE M'ADRESSER À VOUS. J'AIMERAIS D'ABORD FÉLICITER L'ASSOCIATION QUÉBÉCOISE DU TRANSPORT ET DES ROUTES À L'OCCASION DE SON 25e ANNIVERSAIRE DE FONDATION ET POUR LE CHOIX DU THÈME DU PRÉSENT COLLOQUE SUR LA PLACE DU TAXI DANS LE TRANSPORT DES PERSONNES. CE THÈME EST TRÈS INTÉRESSANT ET TOMBE À POINT VU QUE L'ANNÉE 1990 MARQUE LE 100e ANNIVERSAIRE DU BREVET DE TAXIMÈTRE ACCORDÉ À UNE COMPAGNIE ALLEMANDE POUR L'INVENTION QUI A DONNÉ SON NOM AUX TAXIS D'AUJOURD'HUI.

MÊME SI BERLIN ET PARIS FURENT LES PREMIÈRES VILLES À UTILISER LE TAXIMÈTRE, LE PHÉNOMÈNE S'EST ÉTENDU PARTOUT DANS LE MONDE, CE QUI FAIT QUE DE NOMBREUX TAXIS SILLONNENT AUJOURD'HUI LES ROUTES DU QUÉBEC ET LES RUES DE SES VILLES.

AVANT 1973, LE TAXI ÉTAIT DU RESSORT DES DIFFÉRENTES AUTORITÉS MUNICIPALES. DEPUIS CETTE DATE, L'ENSEMBLE DE L'INDUSTRIE RELÈVE DU GOUVERNEMENT DU QUÉBEC QUI A ADOPTÉ LA LOI SUR LE TRANSPORT PAR TAXI EN 1983 ET LE RÈGLEMENT SUR LE TRANSPORT PAR TAXI EN 1985. CES MESURES VISAIENT NOTAMMENT À ASSURER L'OUVERTURE DE NOUVEAUX MARCHÉS À L'INDUSTRIE DU TAXI ET LA PRISE EN CHARGE DU CONTRÔLE DU SERVICE OFFERT SUR LE TERRITOIRE DE LA COMMUNAUTÉ URBAINE DE MONTRÉAL PAR LE BIAIS DE SON BUREAU DU TAXI ÉTABLI EN 1987.

LE MINISTÈRE DES TRANSPORTS EST L'ORGANISME RESPONSABLE DE LA LOI ET DU RÈGLEMENT SUR LE TRANSPORT PAR TAXI. COMME CETTE LOI ENGLOBE L'ENSEMBLE DES ACTIVITÉS DE TRANSPORT RÉMUNÉRÉ DE PERSONNES PAR AUTOMOBILE, MON EXPOSÉ CONCERNE TANT LES LIMOUSINES ET LIMOUSINES DE GRAND LUXE QUE LES TAXIS PROPREMENT DITS.

J'AI L'INTENTION, AU COURS DE CETTE PRÉSENTATION, D'ABORDER LE POURQUOI DE LA RÉGLEMENTATION DE L'INDUSTRIE DU TAXI, ET DE VOUS ENTRETENIR SUR LA PROBLÉMATIQUE DU CONTRÔLE EN CE DOMAINE.

POURQUOI RÉGLEMENTER L'INDUSTRIE DU TAXI?

MALGRÉ LE MOUVEMENT DE DÉRÉGLEMENTATION QUI A AFFECTÉ LE QUÉBEC ET PLUSIEURS AUTRES PROVINCES ET PAYS DEPUIS QUELQUES ANNÉES, LE MINISTÈRE DES TRANSPORTS DU QUÉBEC N'A PAS JUGÉ BON DE SUIVRE CE MOUVEMENT DANS LE DOMAINE DU TAXI; IL S'Y EST MÊME ENGAGÉ DAVANTAGE.

C'EST AINSI QU'AU COURS DES DERNIÈRES ANNÉES, LE MINISTÈRE DES TRANSPORTS A APPORTÉ DES CORRECTIFS AU SYSTÈME DE TRANSPORT PAR TAXI PAR LE BIAIS DU PLAN DE RACHAT DE PERMIS DE TAXI À MONTRÉAL, PAR LA DISTINCTION DES MARCHÉS DU TAXI ET DES LIMOUSINES, PAR UN SOUTIEN AU DÉVELOPPEMENT DE NOUVEAUX MARCHÉS, PAR LA DÉCENTRALISATION VERS LES AUTORITÉS RÉGIONALES, ETC. LE MINISTÈRE A ÉGALEMENT DÉVELOPPÉ DES OUTILS DE CUEILLETTE DE DONNÉES STATISTIQUES AFIN DE MIEUX CONNAÎTRE CE DOMAINE DE TRANSPORT. DE PLUS, LE MINISTÈRE S'EST ASSURÉ, AU COURS DES

DERNIERS MOIS, DE L'ÉLABORATION D'UNE STRATÉGIE EN MATIÈRE DE CONTRÔLE ROUTIER. IL VA SANS DIRE QUE CETTE STRATÉGIE VA S'APPLIQUER À TOUS LES TRANSPORTEURS TITULAIRES DE PERMIS DE TRANSPORT. ENFIN, EN OCTOBRE 1988, LE MINISTRE DES TRANSPORTS CRÉAIT LE POSTE DE COORDONNATEUR MINISTÉRIEL DU DOSSIER DU TAXI AFIN D'ASSURER LA COORDINATION DE CE DOSSIER AU SEIN DU MINISTÈRE ET AVEC LES DIFFÉRENTS PARTENAIRES INSTITUTIONNELS, ET DE PROCÉDER AUX CONSULTATIONS AUPRÈS DES REPRÉSENTANTS DE L'INDUSTRIE.

PLUSIEURS OBJECTIFS ORIENTENT LES ACTIONS DU MINISTÈRE DANS LE DOSSIER DU TAXI. IL S'AGIT TOUT D'ABORD DE MAINTENIR ET D'AMÉLIORER LA QUALITÉ DU SERVICE DE TAXI AU QUÉBEC, D'ASSURER LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR, DE REVALORISER LA PROFESSION DE CHAUFFEUR DE TAXI, DE S'ASSURER DE LA DISPONIBILITÉ DU SERVICE DE TAXI À LA POPULATION ET D'OFFRIR DES CONDITIONS DE RENTABILITÉ RAISONNABLE À L'EXPLOITATION DES PERMIS DE TAXI.

LA QUALITÉ ET LA SÉCURITÉ DES SERVICES DE TAXI SONT ÉTROITEMENT LIÉES AUX EXIGENCES QUI SONT INSCRITES DANS LA LOI ET LE RÈGLEMENT SUR LE TRANSPORT PAR TAXI; QU'IL SUFFISE DE MENTIONNER L'OBLIGATION DE DÉTENIR UN PERMIS DE TAXI OU DE TAXI SPÉCIALISÉ, LES VÉRIFICATIONS MÉCANIQUES DEUX FOIS PAR AN, LA TARIFICATION PRESCRITE PAR LA COMMISSION DES TRANSPORTS DU QUÉBEC, L'OBLIGATION POUR LES CHAUFFEURS DE DÉTENIR UN PERMIS DE CONDUIRE SPÉCIAL ET UN PERMIS DE CHAUFFEUR DE TAXI DÉLIVRÉS PAR LA RÉGIE DE L'ASSURANCE AUTOMOBILE DU QUÉBEC, SAUF SUR LE TERRITOIRE DE LA COMMUNAUTÉ URBAINE DE MONTRÉAL OÙ IL EST DÉLIVRÉ PAR CELLE-CI.

PAR AILLEURS, LE MINISTÈRE DES TRANSPORTS VISE AUSSI À PROFITER AU MAXIMUM DE LA POLYVALENCE ET DE LA DISPONIBILITÉ DE LA RESSOURCE TAXI, À CONTRER LES MANOEUVRES DE SPÉCULATION SUR LES PERMIS, À CONCERTER SES ACTIONS AVEC LES DIFFÉRENTS INTERVENANTS TELS LES LIGUES, LES AUTORITÉS RÉGIONALES, LES SERVICES DE POLICE MUNICIPAUX, LA SÛRETÉ DU QUÉBEC, LA COMMISSION DES TRANSPORTS DU QUÉBEC ET LA RÉGIE DE L'ASSURANCE AUTOMOBILE DU QUÉBEC, À S'ASSURER D'UNE BONNE DIFFUSION DE L'INFORMATION, DES LOIS ET DES RÈGLEMENTS ET, CE QUI EST TRÈS IMPORTANT, DE LEUR RESPECT.

TOUS CES OBJECTIFS JUSTIFIENT LE MAINTIEN DE LA RÉGLEMENTATION. PAR AILLEURS, CERTAINES VILLES AMÉRICAINES ONT DÉRÉGLEMENTÉ L'INDUSTRIE DU TAXI, CE QUI A ENGENDRÉ DES EFFETS NÉGATIFS IMPORTANTS. ON A PRINCIPALEMENT OBSERVÉ UN SURPLUS D'OFFRE DE SERVICE, L'ABSENCE D'INNOVATION DANS CELLE-CI, UNE BAISSE DE PRODUCTIVITÉ, PEU D'EFFET SUR LE NIVEAU DE SERVICE, UNE HAUSSE DES TARIFS PLUS ÉLEVÉE QUE DANS LES VILLES OÙ LA RÉGLEMENTATION A ÉTÉ MAINTENUE ET UNE DIMINUTION DE LA RENTABILITÉ.

PROBLÉMATIQUE DU CONTRÔLE

PUISQUE LA RÉGLEMENTATION EXISTE, IL IMPORTE, EN CONTREPARTIE, D'EN CONTRÔLER L'APPLICATION.

LE TAXI EST UN SERVICE LOCAL QUI PERMET AUX CHAUFFEURS DE CONNAÎTRE RELATIVEMENT BIEN LEUR CLIENTÈLE ET INVERSEMENT, PARTICULIÈREMENT DANS LES PLUS PETITES MUNICIPALITÉS. À TOUT LE MOINS, LES CHAUFFEURRS CONNAISSENT TRÈS BIEN LEURS COLLÈGUES, LEURS CONCURRENTS LOYAUX ET, LORSQU'ILS SURGISSENT, LES TRICHEURS.

CE CONTEXTE PERMET DONC UNE CERTAINE AUTODISCIPLINE DE L'INDUSTRIE DU TAXI RENFORCÉE PAR LES ORGANISMES DONT LES EXPLOITANTS DISPOSENT: LES COMPAGNIES DE SERVICE ET LEUR LIGUE DE PROPRIÉTAIRES. LORSQUE L'AUTODISCIPLINE ET L'AUTORÉGULATION DE L'INDUSTRIE LOCALE NE VIENT PAS À BOUT D'UN TRANSPORTEUR RÉCALCITRANT, IL IMPORTE QUE L'AUTORITÉ PUBLIQUE SOIT EN MESURE D'AGIR À LA SUITE D'UNE PLAINTE.

LES GRANDES AGGLOMÉRATIONS URBAINES NE PERMETTENT PAS DES RELATIONS AUSSI ÉTROITES AVEC LA CLIENTÈLE OU ENTRE TRANSPORTEURS. QUI PLUS EST, LES TAXIS DESSERVENT DANS LES GRANDS CENTRES UNE CLIENTÈLE DE GENS D'AFFAIRES OU DE TOURISTES QUI S'AVÈRE RELATIVEMENT VULNÉRABLE À DES CAS D'ABUS: SURTARIFICATION, DÉTOURS ABUSIFS, TRANSPORTEURS ILLÉGAUX, ETC. DANS CE CONTEXTE, CEUX QUI COMMENTTENT DES INFRACTIONS PEUVENT AGIR PLUS LONGTEMPS AVANT QU'ON PUISSE LES IDENTIFIER, LES DÉNONCER, MONTER LA PREUVE ET ENTAMER LES PROCÉDURES D'INFRACTION ET LES RECOURS QUI S'ENSUIVENT.

CECI DIT, LES CAS D'ABUS ET DE TRICHERIES SONT ATTRIBUABLES À UNE MINORITÉ QUI, MALHEUREUSEMENT, DISCRÉDITE L'ENSEMBLE DE L'INDUSTRIE. CES CAS SONT PRINCIPALEMENT LE FAIT DES EXPLOITANTS QUI DESSERVENT PLUS PARTICULIÈREMENT LA CLIENTÈLE DE GENS D'AFFAIRES ET DE TOURISTES; DONC DANS LES GRANDS CENTRES, AUX POSTES D'ATTENTE DE RABATTEMENT DES TRANSPORTS INTERURBAINS (GARES, TERMINUS, AÉROGARES), DANS LES CENTRES-VILLES ET PARMI LES SERVICES DE LIMOUSINES.

LORSQU'IL Y A TRANSPORT ILLÉGAL, C'EST LA CLIENTÈLE QUI EST VULNÉRABLE. LES ACTES DE L'INDIVIDU FAISANT CE TRANSPORT ÉCHAPPENT À TOUT CONTRÔLE, SAUF S'IL EST INTERCEPTÉ PAR UN POLICIER OU DÉNONCÉ PAR UN TIERS.

LE TRANSPORTEUR ILLÉGAL N'AYANT PAS SATISFAIT AUX EXIGENCES EN RAPPORT AVEC LA CONDUITE D'UN TAXI NE POSSÈDE PAS LES COMPÉTENCES D'UN CHAUFFEUR DE TAXI. LES CLIENTS QU'IL TRANSPORTE COURENT LE RISQUE DE METTRE EN PÉRIL LEUR SÉCURITÉ PUISQUE L'ÉTAT DU VÉHICULE UTILISÉ N'EST PAS VÉRIFIÉ COMME CELUI DES TRANSPORTEURS LÉGAUX. ILS S'EXPOSENT, DE PLUS, À PAYER UN TARIF ABUSIF, NE RESPECTANT PAS CELUI QUI EST FIXÉ PAR LA COMMISSION DES TRANSPORTS DU QUÉBEC. PAR AILLEURS, S'IL SURVIENT UN INCIDENT FÂCHEUX POUR LE CLIENT, CE DERNIER N'A, À TOUTES FINS UTILES, AUCUN RECOURS LÉGAL CONTRE LE TRANSPORTEUR QU'IL POURRA DIFFICILEMENT RETROUVER OU QUI PEUT ÊTRE INSOLVABLE.

D'AUTRE PART, LES TRANSPORTEURS ILLÉGAUX METTENT EN PÉRIL TOUT LE SYSTÈME ÉTABLI ET LES FONDEMENTS DE LA LOI SUR LE TRANSPORT PAR TAXI. POUR CETTE RAISON, LES TRANSPORTEURS ILLÉGAUX DOIVENT CONSTITUER LA PRINCIPALE CIBLE DES ACTIVITÉS DE CONTRÔLE.

D'AUTRES LACUNES VIENNENT AMPLIFIER LA PROBLÉMATIQUE DU CONTRÔLE. IL S'AGIT NOTAMMENT:

- DE LA MULTITUDE D'INTERVENANTS DONT LA DÉFINITION DU RÔLE N'EST PAS CLAIRE, CE QUI LAISSE PLACE À L'ABSENCE D'INTERVENTION DANS CERTAINS CAS ET À UNE DUPLICATION DANS D'AUTRES;

- À L'EXTÉRIEUR DU TERRITOIRE DE LA COMMUNAUTÉ URBAINE DE MONTRÉAL, DU PEU D'ENGAGEMENT DES CORPS POLICIERS MUNICIPAUX À CAUSE DU CARACTÈRE PROVINCIAL DE LA LOI ET DE L'ABSENCE DE RETOMBÉES FINANCIÈRES LOCALES, LES MONTANTS PERÇUS POUR UNE INFRACTION ÉTANT VERSÉS AU FONDS CONSOLIDÉ DE LA PROVINCE;

- DE L'ABSENCE DE SUIVI DES INFRACTIONS DE TELLE SORTE QUE CERTAINES PÉNALITÉS PRÉVUES PAR LA LOI NE SONT PAS APPLIQUÉES;

- DU TRAITEMENT DES PLAINTES FAISANT EN SORTE QUE PEU DE PLAINTES SONT ACHEMINÉES À LA SÛRETÉ DU QUÉBEC ET QUE LES PARTENAIRES SONT PEU INFORMÉS DU SUIVI ET DES PÉNALITÉS;

- DE LA DIFFICULTÉ À CONTRÔLER LES ACTIVITÉS DES LIMOUSINES ILLÉGALES, CE QUI A POUR RÉSULTAT, À CAUSE D'UNE DEMANDE SUR LE MARCHÉ, D'ACCROÎTRE LES ACTIVITÉS DES ILLÉGAUX DE FAÇON OUVERTE ET SOUVENT IMPUNIE;

- DU FAIBLE MONTANT DE CERTAINES AMENDES EN REGARD DE L'IMPORTANCE DES FAUTES;

- DES LACUNES AU PLAN DE L'INFORMATION SUR LES PRINCIPAUX ASPECTS DE LA LOI ET DU RÈGLEMENT SUR LE TRANSPORT PAR TAXI;

- DES LACUNES QUANT AUX CONTRÔLES LÉGAUX ET AUX EXIGENCES SUR LES TRANSFERTS DES PERMIS DE TAXI ET CE, COMPTE TENU DE L'AUGMENTATION IMPORTANTE DE LA VALEUR MARCHANDE DES PERMIS DE TAXI ET DES MANOEUVRES SPÉCULATIVES QUE LE TRANSFERT DE CES PERMIS ENGENDRE.

C'EST EN FONCTION DE CES PRINCIPAUX ÉLÉMENTS DE PROBLÉMATIQUE ET DES OBJECTIFS POURSUIVIS PAR LE MINISTÈRE QUE LES ORIENTATIONS SUIVANTES ONT ÉTÉ CONÇUES ET SERONT PRIVILÉGIÉES DANS LES PROCHAINS MOIS:

- TOUT D'ABORD, PRÉCISER LE RÔLE DE CHACUN DES PARTENAIRES AFIN D'OPTIMISER LES INTERVENTIONS DE CONTRÔLE. SI CHAQUE ORGANISME A UN RÔLE PRÉCIS, LES INTERVENTIONS SERONT PLUS EFFICACES;

- TRAITER RAPIDEMENT ET UNIFORMÉMENT LES PLAINTES. LA TÂCHE D'UN USAGER QUI A ÉTÉ LÉSÉ ET QUI VEUT PORTER PLAINTE CONTRE UN TRANSPORTEUR FAUTIF DOIT ÊTRE FACILITÉE, NOTAMMENT EN FAVORISANT LES PLAINTES VERBALES QUITTE À EXIGER UNE PLAINTE PLUS FORMELLE S'IL Y A MATIÈRE À POURSUITE;

- EFFECTUER LES CONTRÔLES REQUIS AFIN DE CONTRER LES ACTIVITÉS DES TRANSPORTEURS ILLÉGAUX. CES CONTRÔLES SONT IMPORTANTS POUR DES RAISONS DE SÉCURITÉ ET DE PROTECTION DE LA CLIENTÈLE. ILS LE SONT ÉGALEMENT POUR PROTÉGER LE MARCHÉ DES TITULAIRES DES PERMIS QUI RESPECTENT LA LOI ET LE RÈGLEMENT, ET QUI CONSACRENT DES SOMMES IMPORTANTES AU RESPECT DE CES EXIGENCES;

- ASSURER UN SUIVI SYSTÉMATIQUE DES INFRACTIONS EN INSTAURANT UN SYSTÈME DE SUIVI À L'ÉGARD DE LA LOI ET DU RÈGLEMENT SUR LE TRANSPORT PAR TAXI AFIN DE FAIRE APPLIQUER LES SANCTIONS PRÉVUES. UN TEL SYSTÈME PERMETTRAIT ÉGALEMENT DE CONSTITUER DES DOSSIERS INDIVIDUELS PAR TRANSPORTEURS;

À CET EFFET, LE MINISTÈRE DES TRANSPORTS EST DÉSORMAIS EN MESURE D'IDENTIFIER, À L'AIDE DE SON SYSTÈME INFORMATIQUE, LES PERSONNES AYANT COMMIS DES INFRACTIONS À LA LOI SUR LE TRANSPORT PAR TAXI. CES INFRACTIONS SONT NOTAMMENT L'EXPLOITATION COMMERCIALE D'UN VÉHICULE SANS DÉTENIR UN PERMIS DE TAXI, L'EXPLOITATION D'UN TAXI SANS DÉTENIR LE PERMIS DE CHAUFFEUR DE TAXI, LA COMMISSION D'UNE FRAUDE OU D'UN ACTE CRIMINEL RELIÉ À L'EXPLOITATION D'UN TAXI ET L'EXTENSION SANS AUTORISATION DES SERVICES QUE LE PERMIS AUTORISE À FOURNIR.

LES DONNÉES RECUEILLIES SERONT DORÉNAVANT TRANSMISES À LA COMMISSION DES TRANSPORTS DU QUÉBEC AFIN DE PERMETTRE À CELLE-CI D'APPLIQUER LES SANCTIONS PRÉVUES PAR LA LOI POUR DE TELLES INFRACTIONS. CES SANCTIONS SONT LA SUSPENSION OU LA RÉVOCATION DU PERMIS DE TAXI OU LE RETRAIT DE LA PLAQUE ET DU CERTIFICAT D'IMMATRICULATION DU VÉHICULE UTILISÉ EN VIOLATION DE LA LOI.

- ÉLARGIR, AU-DELÀ DE LA COMMUNAUTÉ URBAINE DE MONTRÉAL, LE CONTRÔLE DE LA QUALITÉ DES CHAUFFEURS EN PRÉVOYANT DES MÉCANISMES QUI PERMETTRAIENT LA RÉVOCATION DU PERMIS DE CHAUFFEUR SI CELUI-CI A ÉTÉ RECONNU COUPABLE DE CERTAINES FAUTES DANS LE CADRE DE SES FONCTIONS DE CHAUFFEUR DE TAXI TELLES QUE TARIFICATION ABUSIVE, DÉTOUR ABUSIF, REFUS DE COURSE, VOIE DE FAIT, ETC.;

- HAUSSER LES AMENDES POUR LES INFRACTIONS GRAVES DE FAÇON À CE QUE L'AMENDE IMPOSÉE AIT UN EFFET DISSUASIF;

- COMBLER LES LACUNES DES RECOURS JURIDIQUES DE FAÇON À CE QUE LES PERSONNES VISÉES NE PUISSENT FACILEMENT ÉCHAPPER À UNE SANCTION;

- ACCROÎTRE LES RECOURS CONTRE LES FAUTIFS EN ACCORDANT DES POUVOIRS D'INTERVENTION PLUS DRACONIENS À CERTAINES PERSONNES EN AUTORITÉ, TELS QUE LA SAISIE D'UN VÉHICULE LORS D'UNE RÉCIDIVE OUTRANCIÈRE;

- DEMANDER L'INTERVENTION DES CORPS POLICIERS MUNICIPAUX PUISQU'ILS SONT LES MIEUX PLACÉS POUR INTERVENIR DANS CE DOMAINE. LE SERVICE DE TAXI EST UN SERVICE LOCAL ET LES CLIENTS LÉSÉS SONT DES CONTRIBUABLES MUNICIPAUX QUI DEVRAIENT POUVOIR FAIRE APPEL AUX CORPS POLICIERS LES PLUS PRÈS D'EUX. IL EN EST DE MÊME DES EXPLOITANTS DE TAXI QUI SONT ÉGALEMENT DES GENS D'AFFAIRES LOCAUX QUI OFFRENT UN SERVICE À L'ENSEMBLE DE LA POPULATION LOCALE;

- IDENTIFIER ADÉQUATEMENT LES TRANSPORTEURS AFIN DE REPÉRER PLUS FACILEMENT LES FRAUDEURS. LES PLAQUES DES LIMOUSINES ET DES LIMOUSINES DE GRAND LUXE, À L'INSTAR DES PLAQUES SUR LES TAXIS, DEVRAIENT PERMETTRE D'IDENTIFIER LE TERRITOIRE QUE LEUR PERMIS LES AUTORISE À DESSERVIR;

- INTERDIRE LA GRATIFICATION D'UN TIERS POUR OBTENIR UNE COURSE AFIN D'ÉVITER TOUTE SURENCHÈRE QUI EST, EN FIN DE COMPTE, TOUJOURS PAYÉE PAR LE CLIENT;

- CONTRER LA SPÉCULATION SUR LES PERMIS DE TAXI EN IMPOSANT DES CONDITIONS STRICTES QUANT AU TRANSFERT DES PERMIS. LES TRANSACTIONS EN CHAÎNE SUR LES PERMIS ONT POUR EFFET D'AUGMENTER ARTIFICIELLEMENT LA VALEUR DES PERMIS ET PEUVENT ENTRAÎNER DES DIFFICULTÉS ÉCONOMIQUES POUR LES ACQUÉREURS. DE PLUS, CES TRANSACTIONS DIMINUENT L'EXERCICE DU CONTRÔLE SUR LES TITULAIRES;

- ET ENFIN, DIFFUSER L'INFORMATION ADÉQUATE EN ÉTABLISSANT UN PLAN DE COMMUNICATION ENGLOBANT TOUS LES INTERVENANTS DE L'INDUSTRIE POUR ÉVITER NOTAMMENT QUE CERTAINS AGISSENT ILLÉGALEMENT À CAUSE DE LEUR IGNORANCE DES LOIS EXISTANTES.

CONCLUSION

CES ORIENTATIONS VISENT À RENFORCER LA CRÉDIBILITÉ DE L'INDUSTRIE DU TAXI ET LA PLACE QU'ELLE MÉRITE ET CE, EN ASSURANT UN MEILLEUR SERVICE ET UNE PLUS GRANDE PROTECTION DU PUBLIC. DE PLUS, ELLES VISENT À STABILISER LE MARCHÉ DE FAÇON À ASSURER UNE MEILLEURE RENTABILITÉ POUR LES EXPLOITANTS. CES ORIENTATIONS DEVRAIENT ÊTRE CONCRÉTISÉES À L'INTÉRIEUR D'UN PROJET DE LOI DANS LES PROCHAINS MOIS.

EN TERMINANT, SOYEZ ASSURÉS QUE LE MINISTÈRE DES TRANSPORTS EST CONSCIENT DES BESOINS DE L'INDUSTRIE ET QU'IL RESTE À L'ÉCOUTE DE LA CLIENTÈLE.

LES ORIENTATIONS DE LA COMMISSION DES TRANSPORTS DU QUÉBEC

Me Maurice Ferland

"LES ORIENTATIONS DE LA COMMISSION DES TRANSPORTS DU QUÉBEC"

ME MAURICE FERLAND, PRÉSIDENT DE
LA COMMISSION DES TRANSPORTS DU QUÉBEC

MESDAMES, MESSIEURS

PERMETTEZ-MOI DE ME PRÉSENTER. JE SUIS MAURICE FERLAND ET J'AGIS COMME PRÉSIDENT DE LA COMMISSION DES TRANSPORTS DU QUÉBEC DEPUIS DEUX ANS, LÀ OU J'OEUVRAIS AUPARAVANT COMME ADMINISTRATEUR DEPUIS SA CRÉATION EN 1973.

LA COMMISSION EST UN TRIBUNAL ADMINISTRATIF SPÉCIALISÉ DANS LE DOMAINE DU TRANSPORT, SOIT DANS LE CAMIONNAGE, DANS LE TRANSPORT PAR AUTOBUS ET DANS LE DOMAINE DU TAXI ET CE, EN VERTU DE DIFFÉRENTES LOIS ET RÈGLEMENTS DONT LA LOI SUR LES TRANSPORTS, LA LOI SUR LE CAMIONNAGE ET LA LOI SUR LE TRANSPORT PAR TAXI.

L'INDUSTRIE DU TAXI, AVANT 1973, ÉTAIT SOUS CONTROLE MUNICIPAL MAIS, POUR DONNER SUITE AU RAPPORT BOSSÉ, L'INDUSTRIE A ÉTÉ MISE SOUS CONTROLE PROVINCIAL EN 1973, D'ABORD EN VERTU DE LA LOI SUR LES TRANSPORTS ET DE SON RÈGLEMENT SUR LE TRANSPORT PAR TAXI ET ENSUITE, EN 1983, EN VERTU DE LA LOI SUR LE TRANSPORT PAR TAXI ET DE SON NOUVEAU RÈGLEMENT.

LES PROBLÈMES DE L'INDUSTRIE DU TAXI, COMME EN FAIT FOI LE RAPPORT BOSSÉ DE 1970, CONCERNAIENT LA RENTABILITÉ DE L'INDUSTRIE, LES AIRES DE STATIONNEMENT, LA SPÉCULATION SUR LES PERMIS, LA RIVALITÉ ENTRE LES ASSOCIATIONS, LA QUALITÉ DES VOITURES ET LA COMPÉTENCE DES CHAUFFEURS.

ON PEUT SOULIGNER QUE LES ATTENTES MAJEURES DE L'INDUSTRIE CONCERNAIENT LA LIMITATION DU NOMBRE DES PERMIS.

EN CENTRALISANT LA RÉGLEMENTATION DE L'INDUSTRIE DANS UNE LOI ET UN RÈGLEMENT, ON CENTRALISAIT LES CONTRÔLES ET ON UNIFORMISAIT LES RÈGLES.

LA RÉGLEMENTATION ÉTABLISSAIT DES NORMES RELATIVES A L'UTILISATION, LA SÉCURITÉ, LA GARDE, L'ENTRETIEN, LA PROPRIÉTÉ ET LA POSSESSION DES VEHICULES-TAXIS. LE RÈGLEMENT PRÉCISAIT LES NORMES DE TARIFS, LE NOMBRE DE PERMIS ET DÉFINISSAIT LE NOMBRE DE TERRITOIRES.

DES LIGUES DE TAXI ÉTAIENT CRÉÉES ET RECONNUES PAR LA RÉGLEMENTATION. PAR CONTRE, LES ASSOCIATIONS DE SERVICE DEMEURAIENT LIBRES DE RÉGLEMENTATION POUR FONCTIONNER SELON L'EXPRESSION DÉMOCRATIQUE DE LEURS MEMBRES.

LA LOI DISTINGUE ENTRE AGGLOMÉRATION ET RÉGION. LES AGGLOMÉRATIONS SONT LES ZONES URBAINES DÉFINIES ET LE NOMBRE DES PERMIS EST LIMITÉ AU NOMBRE EN VIGUEUR, EN CONSÉQUENCE, LA COMMISSION N'EN DÉLIVRE AUCUN NOUVEAU. PAR CONTRE, EN MATIÈRE RÉGIONALE, LA COMMISSION CRÉE DES RÉGIONS DANS LES ZONES NON URBAINES. CES RÉGIONS SONT UNIFORMISÉES ET NE CHEVAUCHENT PAS LES LIMITES D'UNE MRC.

TOUS LES ANS OU PRESQUE, GÉNÉRALEMENT À LA DEMANDE DE L'INDUSTRIE, LA COMMISSION FIXE D'OFFICE UN TARIF À LA GRANDEUR DU TERRITOIRE DU QUÉBEC. CE TARIF EST AU TAXIMÈTRE DANS LES AGGLOMÉRATIONS ET PEUT ÊTRE À L'ODOMÈTRE DANS LES RÉGIONS.

LE CONTRÔLE ET LA SURVEILLANCE DANS L'INDUSTRIE DU TAXI SONT DÉVOLUS, EN OUTRE DES CORPS POLICIERS, À LA COMMISSION PAR LE BIAIS DE DIFFÉRENTS POUVOIRS. LES DEUX MOYENS DONT ELLE DISPOSE SONT LE PERMIS ET LE TARIF. UN PERMIS PEUT ÊTRE DÉLIVRÉ, TRANSFÉRÉ, SUSPENDU OU RÉVOQUÉ SELON LES CIRCONSTANCES. LE TARIF PEUT ÊTRE FIXÉ EN TENANT COMPTE DES CONDITIONS DU MARCHÉ, DES REVENUS SOUHAITABLES ET DES COÛTS D'EXPLOITATION.

ON PEUT RÉSUMER L'ACTION DE LA COMMISSION EN DISANT QUE LA COMMISSION S'INTÉRESSE À LA DEMANDE DU MARCHÉ, AU COÛT QUE LE PUBLIC PEUT PAYER ET, ÉVIDEMMENT, AU COÛT D'EXPLOITATION DES TRANSPORTEURS.

EXAMINONS ENSEMBLE CERTAINS PROBLÈMES QUI SE POSENT DANS L'INDUSTRIE ET SUR LESQUELS LA COMMISSION À LA POSSIBILITÉ D'AGIR.

FINANCEMENT

UN DES PROBLÈMES QUI A ÉTÉ SOULÉVÉ PAR LE RAPPORT BOSSÉ EST LE FINANCEMENT DE L'ACHAT D'UN TAXI. AVEC LA NOUVELLE LOI DE 1983, LE NANTISSEMENT COMMERCIAL EST MAINTENANT POSSIBLE ALORS QUE SE TROUVE INTERDITE LA CLAUSE DE REVENDICATION RÉSOLUTOIRE. ON SE RAPPELLE QU'IL ÉTAIT COURANT, AVANT CETTE DATE, QUE DES ACHETEURS ACCEPTENT DES CONDITIONS QU'ON DÉSIGNE COMME LÉONIENNES, C.-À-D. QUE LA PARTIE DOMINANTE DU MARCHÉ, LE VENDEUR EN L'OCCURRENCE, IMPOSAIT À L'ACHETEUR DES CLAUSES INÉQUITABLES, COMME POUR TOUT PAIEMENT EFFECTUÉ EN RETARD, L'ACHETEUR PERDAIT LE DROIT À SON CONTRAT. ET LÀ, C'EST SANS PARLER DES TAUX D'INTÉRÊT ABUSIFS NI DES RALLONGES AU CONTRAT POUR UN MOTIF OU UN AUTRE, SPÉCIFIQUEMENT EN MATIÈRE DE CHANGEMENT DE VÉHICULE OU D'INFRACTION.

LA COMMISSION A EU DES RENCONTRES AVEC LES CAISSES POPULAIRES, ET CERTAINES CAISSES OFFRENT DE PRÊTER LE PLEIN MONTANT SUR NANTISSEMENT COMMERCIAL QUI EST DÉPOSÉ À LA COMMISSION ET QUI EMPÊCHE TOUT TRANSFERT À DES TIERS, PRÉSERVANT AINSI LA CRÉANCE.

D'UN AUTRE CÔTÉ, LA COMMISSION EST SÉVÈRE ET REFUSE TOUT TRANSFERT LORSQUE LE CONTRAT QUI LUI EST PRÉSENTÉ ÉTABLIT UN DROIT DE REVENDICATION EN FAVEUR DU VENDEUR. CECI NE SIGNIFIE PAS QU'UN VENDEUR NON PAYÉ, UTILISANT À CET EFFET LE DROIT QUE LUI CONFÈRE LE CODE CIVIL, SE POURVOIE ET OBTIENNE JUGEMENT. DANS CE CAS, LA COMMISSION ACCEPTERAIT DE TRANSFÉRER AU VENDEUR LE PERMIS DÉTENU PAR L'ACHETEUR CAR ELLE CONSIDÈRE QUE LE DROIT DU VENDEUR NON PAYÉ N'EST PAS UNE CLAUSE DE REVENDICATION.

EN MATIÈRE DE FINANCEMENT, LES ACHETEURS PEUVENT S'ADRESSER A DES INSTITUTIONS FINANCIÈRES ET NE SONT PLUS SOUMIS ALORS AU RÉGIME DES PRÊTEURS MARGINAUX.

LOCATION DE PERMIS

LA COMMISSION CONSIDÈRE QUE LA LOCATION DE PERMIS EST ILLÉGALE. ON NE PEUT METTRE UN "BROKER" OU GÉRANT SUR UN PERMIS. ON NE PEUT NON PLUS UTILISER UN GÉRANT POUR QUE LES PERMIS SOIENT LOUÉS À DES TIERS. UN CHAUFFEUR NE PEUT ENREGISTRER SON VÉHICULE

PERSONNEL SUR LE PERMIS D'UN TITULAIRE. IL N'Y A PAS LIEU DE SE SURPRENDRE DE CETTE SITUATION. UN PERMIS N'EXISTE QUE POUR PERMETTRE À UNE PERSONNE DE DONNER UN SERVICE RÉMUNÉRÉ DE TRANSPORT. C'EST UNE PERVERSION D'UTILISER UN PERMIS POUR EN RETIRER UNE RENTE. LA COMMISSION S'EST PRONONCÉE CLAIREMENT À CET EFFET DANS PLUSIEURS DOSSIERS. ELLE A PRECISÉ SA PENSÉE DANS LE TRANSPORT PAR LIMOUSINE, DANS LE DOSSIER DE LIMOUSINE CONTACT OU ELLE S'EST PRONONCÉE CONTRE LE FRANCHISAGE. ELLE S'EST ÉGALEMENT PRONONCÉE EN MATIÈRE DE TAXI DANS LE DOSSIER CORRIVEAU (UN PERMIS), DANS LE DOSSIER MORAZZANI (QUATRE PERMIS).

LA COMMISSION SURVEILLE AUSSI DE PRÈS LA SPÉCULATION, PLUSIEURS DEMANDES DE TRANSFERT ONT ÉTÉ REFUSÉES PARCE QU'IL ÉTAIT APPARENT QUE LE VENDEUR ÉTAIT PLUS INTÉRESSÉ PAR LE NÉGOCE DE PERMIS QUE PAR L'EXPLOITATION D'UN PERMIS COMME TEL : DES DEMANDES COMME COUTURE AGGLOMÉRATION A-26, SAINTILNOR A-5, JACOB MARIEVILLE (RÉGION), POLETTA A-5, PIGEON A-41 ONT ÉTÉ REJETÉES.

IL VA SANS DIRE QUE L'ACTION DE LA COMMISSION EST LIMITÉE À CAUSE DES DIFFICULTÉS D'OBTENIR UNE PREUVE SUFFISANTE ET DU FAIT QUE LE MILIEU DEMEURE HERMÉTIQUE À CE SUJET. PAR CETTE ATTITUDE, LA COMMISSION VISE À ÉLIMINER DE L'INDUSTRIE DES PERSONNES QUI NE SONT PAS LÀ POUR FAIRE DU TRANSPORT COMME ACTIVITÉ PRINCIPALE MAIS QUI VISENT À SPÉCULER SUR DES PERMIS.

CHAUFFEUR DE TAXI

LA LOI SUR LE TRANSPORT PAR TAXI PRÉVOIT QUE LA COMMISSION PEUT SUSPENDRE UN PERMIS DE TAXI POUR TROIS MOIS SI LE CHAUFFEUR N'A PAS LE PERMIS DE CHAUFFEUR DE TAXI. TOUT LE MONDE SAIT QU'EN VERTU DU CODE DE SÉCURITÉ ROUTIÈRE LE PERMIS DE CONDUIRE D'UN TAXI EST LA CLASSE 4C. DE PLUS, LA LOI SUR LE TRANSPORT PAR TAXI ET SON RÈGLEMENT PRÉVOIENT ÉGALEMENT UN PERMIS DE CHAUFFEUR. LE PERMIS DE CHAUFFEUR OU DE TRAVAIL EST DÉLIVRÉ PAR LE BUREAU DE TAXI POUR LES PERMIS DE LA COMMUNAUTÉ URBAINE DE MONTRÉAL. AILLEURS, DANS LA PROVINCE, CE PERMIS EST DÉLIVRÉ PAR LA RÉGIE DE L'ASSURANCE AUTOMOBILE DU QUÉBEC EN PLUS DU PERMIS DE CONDUIRE.

À MONTRÉAL, LE BUREAU DE TAXI A PORTÉ UN BON NOMBRE D'INFRACTIONS DEVANT LE TRIBUNAL COMPÉTENT. IL EST À REMARQUER QUE LES INFRACTIONS ONT ÉTÉ PORTÉES POUR NE PAS DÉTENIR LE PERMIS DE CLASSE 4C DU CODE DE LA SÉCURITÉ ROUTIÈRE, CE QUI IMPLIQUAIT QUE LE CHAUFFEUR NE DÉTENAIT PAS SON PERMIS DE CHAUFFEUR DE TAXI MAINTENANT IMPOSÉ PAR LE RÈGLEMENT NO 97 DE LA COMMUNAUTÉ URBAINE DE MONTRÉAL.

UN CERTAIN NOMBRE DE CAUSES EN SUSPENSION DE PERMIS DE TAXI ONT ÉTÉ PORTÉES DEVANT LA COMMISSION ET ELLES ONT DONNÉ LIEU, DANS CHAQUE CAS, À UNE SUSPENSION DE TROIS MOIS. DEUX DE CES CAUSES SONT EN APPEL RELATIVEMENT À DES PROCÉDÉS D'ADMINISTRATION DE PREUVE. ON PEUT CONSIDÉRER QUE LE PROBLÈME EST REPORTÉ, CE QUI A POUR EFFET D'ÉLIMINER LES CONDUCTEURS QUI N'ONT PAS LES PERMIS APPROPRIÉS ET DE NE LAISSER SUBSISTER QUE DES CHAUFFEURS PROFESSIONNELS, POUVANT S'EXPRIMER EN FRANÇAIS.

TRANSPORT ILLÉGAL

LA COMMISSION REÇOIT SOUVENT DES PLAINTES, PARTICULIÈREMENT DANS LES RÉGIONS, POUR DU TRANSPORT PAR TAXI EFFECTUÉ PAR DES PERSONNES QUI NE DÉTIENNENT PAS DE PERMIS DE TAXI.

DANS CE CAS, LA COMMISSION PEUT ENCLENCHER UNE PROCÉDURE EN RETRAIT DE PLAQUE ET DE CERTIFICAT D'IMMATRICULATION. RETENONS QUE LA LOI VISE LE VÉHICULE UTILISÉ ILLÉGALEMENT POUR FAIRE DU TRANSPORT. AUSSI, LA COMMISSION RENDRA-T-ELLE SES DÉCISIONS À L'ÉGARD DU VÉHICULE SANS QU'ELLE AIT BESOIN DE TENIR COMPTE DU PROPRIÉTAIRE RÉEL ET DU PROPRIETAIRE IMMATRICULÉ! TELLE EST LA LOI ACTUELLEMENT.

TRANSFERT DE PERMIS

EN MATIÈRE DE TRANSFERT, LA COMMISSION SUIT ÉTROITEMENT LES EXIGENCES DE LA LOI. ELLE EXIGE DE LA PART DU VENDEUR UNE PREUVE D'EXPLOITATION, UN CONTRAT DE VENTE CONFORME À LA LOI ET ELLE EXIGE DE L'ACHETEUR QU'IL REPOND AUX EXIGENCES DE LA LOI.

EN RÉSUMÉ, L'ACHETEUR DOIT ÊTRE EN MESURE DE DONNER LE SERVICE, LE VENDEUR DONNE EFFECTIVEMENT LE SERVICE ET LE DONNE JUSQU'À LA DATE EXÉCUTOIRE DU TRANSFERT. LE VÉHICULE VENDU EST LE VÉHICULE PROPRIÉTÉ DU VENDEUR QUI DOIT ÊTRE TRANSFÉRÉ ET IMMATRICULÉ AU NOM DE L'ACHETEUR. LA COMMISSION N'ACCEPTE PAS QUE L'ACHETEUR IMMATRICULE AU PRÉALABLE SON VÉHICULE AU NOM DU VENDEUR POUR APRÈS PRÉSENTER UN CONTRAT DE VENTE DU VÉHICULE-TAXI EN QUESTION. LA COMMISSION A LE CHOIX DE FAIRE UN SIMPLE REJET D'UNE DEMANDE, ET PARFOIS DE RÉVOQUER LE PERMIS, S'IL N'Y A PAS D'EXPLOITATION. IL Y A DONC MISE EN GARDE À L'ACHETEUR DE PRENDRE POSSESSION PRÉALABLE DU PERMIS OU DU TAXI DU VENDEUR AVANT QUE LE PERMIS NE SOIT À SON NOM. LA COMMISSION MET EN GARDE L'ACHETEUR CONTRE UNE ABSENCE DE TRANSFERT D'IMMATRICULATION DU VÉHICULE APPARTENANT RÉELLEMENT AU VENDEUR.

CERTAINS PEUVENT TROUVER CETTE APPROCHE SÉVÈRE, MAIS ON DOIT SE RAPPELER QUE LE PERMIS EST NON SEULEMENT DELIVRÉ À UNE PERSONNE MAIS SE RAPPORTE ÉGALEMENT À UN VÉHICULE DÉSIGNÉ. LA LOI PRÉVOIT

LA CESSION D'UN TAXI POUR DONNER OUVERTURE À UN TRANSFERT DE PERMIS. IL EST ÉVIDENT QUE, S'IL Y A ABSENCE DE CESSION DU VÉHICULE, IL NE PEUT Y AVOIR DE TRANSFERT DE PERMIS. LE PERMIS N'A D'EXISTENCE QU'EN VERTU DE LA LOI ET SON EXISTENCE EST ACCOMPAGNÉE DE DIVERSES OBLIGATIONS.

SIGNALONS QUE, SI LE PERMIS DE TAXI EST DÉTENU PAR UNE ENTREPRISE, LA COMMISSION APPLIQUE LES MÊMES PRINCIPES QUE S'IL EST DÉTENU PERSONNELLEMENT. LA RÈGLE DE 20 TAXIS MAXIMUM PRÉVUE AU RÈGLEMENT EST APPLIQUÉE AUX COMPAGNIES DE TAXI DANS LE CAS OÛ UN ACTIONNAIRE A DES INTÉRÊTS DANS UNE ENTREPRISE QUI POSSÈDE UN CERTAIN NOMBRE DE PERMIS DE TAXIS DONT L'ADDITION AVEC CEUX DE LA COMPAGNIE EXCÈDE 20. LA COMMISSION NE CROIT PAS QU'ON PUISSE UTILISER PLUSIEURS CORPORATIONS POUR DÉTENIR DES PERMIS TANT PERSONNELLEMENT QUE COMME ACTIONNAIRE POUR CONTRÔLER PLUS DE 20 PERMIS. C'EST UN OBJECTIF DU RÈGLEMENT QUE LA COMMISSION ENTEND SUIVRE. LA COMMISSION A D'AILLEURS DÉJÀ REFUSÉ LE TRANSFERT DE 7 PERMIS PUISQUE UN DES ACTIONNAIRES ACHETEURS EN POSSÉDAIT PERSONNELLEMENT 19.

PERMIS "RÉGION"

LA DÉLIVRANCE DES PERMIS DANS LES RÉGIONS SOULÈVE CERTAINS PROBLÈMES PRATIQUES, ENTRE AUTRES, LA DÉSIGNATION DES RÉGIONS, LE NOMBRE MAXIMUM DES PERMIS, LA FUSION DES MUNICIPALITÉS ET LE BESOIN DE PERMIS.

EN CE QUI CONCERNE LA FORMATION DES RÉGIONS, LA COMMISSION NE SE PENCHE SUR LE PROBLÈME QUE SI UNE MAJORITÉ DES TITULAIRES INTÉRESSÉS SONT FAVORABLES ET QUE TOUS LES INTÉRESSÉS ONT ÉTÉ CONVOQUÉS.

LA DÉSIGNATION D'UNE RÉGION DÉSIGNÉE SIGNIFIE LA MODIFICATION DE TOUS LES PERMIS CONCERNÉS. ELLE NE PEUT EXCÉDER LES LIMITES D'UNE MRC. ACTUELLEMENT, LE MOUVEMENT DE FORMATION DE RÉGIONS EST RALENTI.

LE PROBLÈME SE POSE ÉGALEMENT EN MATIÈRE DE FUSION DE MUNICIPALITÉS. LORSQUE DEUX MUNICIPALITÉS FUSIONNENT, LA COMMISSION AGIT D'OFFICE POUR DÉLIVRER UN NOUVEAU PERMIS POUR LA NOUVELLE MUNICIPALITÉ À TOUS CEUX QUI DÉTENAIENT UN PERMIS POUR LES ANCIENNES MUNICIPALITÉS DÉSIGNÉES EN RÉGION. LA COMMISSION CHERCHE À MAINTENIR À JOUR L'ADÉQUATION ENTRE MUNICIPALITÉ ET RÉGION DÉSIGNÉE.

LE RÈGLEMENT ÉTABLIT UN QUOTA D'UN PERMIS PAR 1000 PERSONNES DANS UNE RÉGION. UNE RÉGION EST FORMÉE D'UNE OU PLUSIEURS MUNICIPALITÉS. LE RÈGLEMENT ÉTABLIT LE QUOTA SELON LE DERNIER DÉNOMBREMENT FAIT POUR L'ENSEMBLE DU QUÉBEC. CE DENOMBREMENT EST FAIT PAR LE GOUVERNEMENT ET, ÉVIDEMMENT, IL PEUT SE PRODUIRE UN DÉCALAGE POUR UNE MUNICIPALITÉ QUI SE DÉVELOPPE RAPIDEMENT. LA NORME CEPENDANT DOIT ÊTRE APPLIQUÉE, CAR CELA CONSTITUE UN MOYEN SUR POUR CONNAÎTRE LE NOMBRE MAXIMUM DE PERMIS QUE LA COMMISSION PEUT DÉLIVRER. LA COMMISSION NE PEUT TENIR COMPTE DU NOMBRE TOTAL DE PERSONNES HABITANT DANS UNE MUNICIPALITÉ QUI EST SUPÉRIEURE AU NOMBRE OFFICIEL. DE PLUS, MÊME SI LE QUOTA D'UNE RÉGION N'EST PAS ATTEINT, CELA NE SIGNIFIE PAS QUE N'IMPORTE QUI

PEUT DEMANDER UN PERMIS ET L'OBTENIR. LA COMMISSION TIENT COMPTE DES BESOINS LOCAUX, DU DOMICILE DU DEMANDEUR, DE LA SPÉCULATION SUR LES PERMIS. EN FAIT, UN PERMIS EST DÉLIVRÉ SI UN BESOIN SE FAIT SENTIR ET SI LE DEMANDEUR A L'INTENTION ET EST EN MESURE DE DONNER LE SERVICE ET N'A PAS L'INTENTION DE VENDRE SON PERMIS.

TARIF LIMOUSINE

DANS LE TRANSPORT PAR TAXI, LA COMMISSION PEUT FIXER LE TARIF DE TRANSPORT PAR LIMOUSINE ET LE TARIF DE TRANSPORT PAR TAXI. ACTUELLEMENT, LE RÈGLEMENT EN CE QUI CONCERNE LA NORME DE 40 $ L'HEURE POUR LE TRANSPORT PAR LIMOUSINE ORDINAIRE SE TROUVE SUSPENDU PAR UN ORDRE DE LA COUR SUPERIEURE, MAIS UNIQUEMENT EN CE QUI CONCERNE CETTE NORME MINIMALE DE 40 $. LA COMMISSION EST LIBRE ET HABILITÉE POUR FIXER LE TARIF DE TRANSPORT PAR LIMOUSINE ORDINAIRE SELON LA PREUVE OFFERTE. ON PEUT AUSSI FIXER LE TARIF DE TRANSPORT PAR LIMOUSINE DE GRAND LUXE AVEC LE MINIMUM PRÉVU AU RÈGLEMENT, SOIT 80 $.

EN CE QUI CONCERNE LE TARIF DU TRANSPORT PAR TAXI, LA COMMISSION EST TOUJOURS INTÉRESSÉE À OBTENIR LA MEILLEURE PREUVE POSSIBLE EN MATIÈRE DE COÛT ET DE REVENU DE FAÇON À FIXER LE TARIF LE PLUS RÉALISTE POSSIBLE PAR RAPPORT AU MARCHÉ.

LA GESTION DE LA QUALITÉ DU SERVICE DE TAXI À LA COMMUNAUTÉ URBAINE DE MONTRÉAL

Peter Yeomans

"LA GESTION DE LA QUALITÉ DU SERVICE DE TAXI À LA COMMUNAUTÉ URBAINE DE MONTRÉAL"

PETER B. YEOMANS, PRÉSIDENT DE LA COMMISSION PERMANENTE DU TRANSPORT EN COMMUN DE LA COMMUNAUTÉ URBAINE DE MONTRÉAL

MESDAMES,
MESSIEURS,

C'EST AVEC PLAISIR QUE J'AI ACCEPTÉ L'INVITATION QUI M'A ÉTÉ FAITE DE VENIR VOUS ENTRETENIR D'UN SUJET QUI NOUS PRÉOCCUPE TOUS, A SAVOIR: LA GESTION DE LA QUALITÉ DES SERVICES DE TAXI OFFERTS A LA POPULATION.

VOUS N'ETES PAS SANS SAVOIR QUE L'INTERVENTION D'UN ORGANISME RÉGIONAL COMME LA COMMUNAUTÉ URBAINE DE MONTRÉAL DANS LES ACTIVITÉS DE TAXI CONSTITUE UNE PREMIERE. DE FAIT, AUCUN AUTRE GOUVERNEMENT RÉGIONAL NE S'ÉST PRÉVALU A CE JOUR, DES DISPOSITIONS DE LA LOI QUI PERMETTENT DE REPRENDRE LE CONTROLE DES ACTIVITÉS DE TAXI SUR LEUR TERRITOIRE.

EN CE QUI NOUS CONCERNE, A LA COMMUNAUTÉ URBAINE DE MONTRÉAL, NOUS AVONS JUGÉ QU'UNE INTERVENTION EN CE DOMAINE CADRAIT MERVEILLEUSEMENT BIEN AVEC LA GRANDE MISSION DE NOTRE ORGANISME QUI EST LE MIEUX ETRE DE SA POPULATION ET A L'AMÉLIORATION DE SA QUALITÉ DE VIE SUR SON TERRITOIRE, L'ILE DE MONTRÉAL.

DANS LES MINUTES QUI SUIVENT, JE TENTERAI DE VOUS PRÉCISER LES RAISONS QUI ONT MOTIVÉ NOTRE INTERVENTION DANS CE DOMAINE, JE VOUS PRÉSENTERAI LES GRANDES LIGNES DU STYLE D'INTERVENTION QUE NOUS AVONS VOULU AINSI IMPLANTER ET JE TERMINERAI PAR LA PRÉSENTATION DES RÉSULTATS OBTENUS.

POUR MIEUX COMPRENDRE LES RAISONS QUI ONT MOTIVÉS NOTRE IMPLICATION DIRECTEMENT DANS LA GESTION DE LA QUALITÉ DES SERVICES DE TRANSPORT PAR TAXI, QU'IL ME SOIT PERMIS DE RAPPELER QU'IL S'EFFECTUE QUELQUES 26 MILLIONS DE COURSES PAR ANNÉE, CE QUI REPRÉSENTENT ENVIRON 40 MILLIONS D'UTILISATEURS DE CE MODE DE TRANSPORT SUR LE TERRITOIRE DE LA COMMUNAUTÉ URBAINE DE MONTRÉAL.

RAPPELONS ÉGALEMENT QUE CETTE INDUSTRIE GÉNERE UN CHIFFRE D'AFFAIRES DE PRES DE 155 MILLIONS DE DOLLARS PAR ANNÉE CONSTITUANT AINSI, UNE INDUSTRIE DE SERVICES DES PLUS IMPORTANTES POUR NOTRE TERRITOIRE.

EN CE QUI CONCERNE LE STYLE D'INTERVENTION QUE NOUS AVONS ADOPTÉ, IL S'INSCRIT VOLONTAIREMENT DANS UN PARTENARIAT AVEC LES INTERVENANTS DE L'INDUSTRIE. EN EMPRUNTANT CETTE VOIE NOUS ÉTIONS, ET NOUS SOMMES TOUJOURS CONVAINCUS QU'IL S'AGIT NON PAS DU MOYEN LE PLUS FACILE, MAIS CERTAINEMENT DU PLUS EFFICACE POUR ARRIVER AU SUCCES QUE NOUS CONNAISSONS AUJOURD'HUI.

DE FAIT, DES LE DÉBUT NOUS AVONS COMPRIS QUE LES PREMIERS RESPONSABLES DE LA QUALITÉ DES SERVICES SONT LES CHAUFFEURS ET LES PROPRIÉTAIRES QUI OEUVRENT DANS CETTE INDUSTRIE. SACHANT CELA, NOUS NOUS SOMMES DONC ASSIS AVEC LES REPRÉSENTANT DE L'INDUSTRIE, AFIN DE JETER LES BASES D'UNE RÉGLEMENTATION QUI VIENDRAIT, A LA MANIERE D'UN CODE D'ÉTHIQUE, FIXER LES REGLES DE LA PROFESSION.

CE TRAVAIL NOUS A CONDUIT A L'ADOPTION DU REGLEMENT 97 RELATIF AU TRANSPORT PAR TAXI SUR LE TERRITOIRE DE LA COMMUNAUTÉ URBAINE DE MONTRÉAL. REGLEMENT QUI, RAPPELONS-LE, EST ISSUE DE LA CONCERTATION ENTRE LA COMMUNAUTÉ URBAINE ET LES REPRÉSENTANTS DE L'INDUSTRIE AFIN QUE TOUS ENSEMBLE, NOUS PUISSIONS ATTEINDRE LES OBJECTIFS DE QUALITÉ DE SERVICES RECHERCHÉS PAR TOUS.

UNE FOIS LES REGLES DU JEU FIXÉES, NOUS AVONS ENTREPRIS LA MISE EN PLACE D'UN ORGANISME CHARGÉ DE LA SURVEILLANCE ET DU CONTROLE DES ACTIVITÉS RÉGLEMENTÉES. CONSÉQUEMMENT, AVEC LES REPRÉSENTANTS DE L'INDUSTRIE, NOUS AVONS PROCÉDÉ A LA MISE EN PLACE DU BUREAU DU TAXI DE LA COMMUNAUTÉ URBAINE DE MONTRÉAL DONT LA MISSION PREMIERE EST DE VOIR A L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DES SERVICES OFFERTS AUX RÉSIDENTS ET VISITEURS DU TERRITOIRE.

DANS CE CONTEXTE, LE BUREAU DU TAXI EST PRINCIPALEMENT RESPONSABLE DE L'ÉMISSION ET DU RENOUVELLEMENT DES PERMIS DE TRAVAIL, DU CONTROLE DES ACTIVITÉS RÉGLEMENTÉES ET DU TRAITEMENT DES DEMANDES D'INFORMATION ET DES PLAINTES TANT DE L'INDUSTRIE QUE DU PUBLIC.

EN METTANT SUR PIED LE BUREAU, NOUS AVONS VOLONTAIREMENT CHOISI D'EN FAIRE UN ORGANISME QUI SE DISTINGUE A PLUS D'UN TITRE DES STRUCTURES DE CONTROLE TRADIONNELLES. DE FAIT, NOUS EN AVONS FAIT UN LIEU D'ÉCHANGES PRIVILÉGIÉS EN LUI CONFIANT L'ANIMATION D'UNE TABLE DE CONCERTATION RÉUNISSANT LES INTERVENANTS DE L'INDUSTRIE ET OU SONT DISCUTÉS LES PRINCIPAUX SUJETS D'INTÉRET QUI VISENT TOUJOURS ET AVANT TOUT, L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DES SERVICES.

D'AUTRE PART, UNE PARTICULARITÉ IMPORTANTE DU BUREAU EST QU'IL DOIT S'AUTOFINANCER A PARTIR DE REVENUS GÉNÉRÉS DE SES ACTIVITÉS. DE CETTE MANIERE, ON A VOULU ÉVITER LA SCLÉROSE DES ORGANISMES PUBLIQUES ET ON S'EST AINSI ASSURÉ QUE LES RESPONSABLES DU BUREAU N'ÉPARGNENT AUCUN EFFORT AFIN DE SERVIR LEUR CLIENTELE DE CHAUFFEURS ET DE PROPRIÉTAIRES DU TAXI PUISQU'EUX ÉGALEMENT ONT DROIT A LA MEILLEURE QUALITÉ DE SERVICE.

EGALEMENT, LE BUREAU DU TAXI A LE MANDAT DE PROCÉDER A LA VÉRIFICATION ET A L'INSPECTION DES VÉHICULES TAXI AFIN DE S'ASSURER QU'ILS SOIENT CONFORMES A LA RÉGLEMENTATION EN VIGUEUR AU CHAPITRE DE LA PROPRETÉ ET DU CONFORT.

LE BUREAU DU TAXI VOIT ÉGALEMENT A S'ASSURER QUE LES NOUVEAUX ARRIVANTS DANS CETTE INDUSTRIE POSSEDENT LES COMPÉTENCES REQUISES AFIN D'ETRE EN MESURE D'OFFRIR LA MEILLEURE QUALITÉ DE SERVICE POSSIBLE. A CETTE FIN, IL ADMINISTRE UN EXAMEN D'ENTRÉE, QUI, DE L'AVIS MEME DES REPRÉSENTANTS DE L'INDUSTRIE, EST JUGÉ TRES DIFFICILE.

DE PLUS, LE BUREAU DU TAXI VOIT A RÉPONDRE AUX DEMANDES D'INFORMATION ET A RÉALISER LES ENQUETES NÉCESSAIRES LORSQUE SURVIENNENT DES PLAINTES QUI PROVIENNENT AUSSI BIEN DE L'INDUSTRIE QUE DU PUBLIC EN GÉNÉRAL.

AU PLAN DES RESSOURCES, LE BUREAU DU TAXI EST ADMINISTRÉ PAR UN CHEF DE DIVISION ET COMPTE QUATORZE (14) EMPLOYÉS DONT QUATRE (4) INSPECTEURS.

SI ON REGARDE LA SITUATION QUI PRÉVAUT ACTUELLEMENT, NOUS POUVONS SUREMENT PRÉTENDRE ET DIRE MISSION ACCOMPLIE.

DEPUIS LA MISE EN PLACE DU BUREAU, NOUS AVONS CONSTATÉ UNE AMÉLIORATION CERTAINE. AU CHAPITRE DE LA QUALITÉ DES SERVICES OFFERTS A LA POPULATION, LA COMMUNAUTÉ URBAINE DE MONTRÉAL DISPOSE AUJOURD'HUI D'UN DES MEILLEURS SERVICES DE TAXI EN AMÉRIQUE DU NORD.

LA QUALITÉ DES VÉHICULES N'A CESSÉ DE S'AMÉLIORER ALORS QUE LES PLAINTES REÇUES ET CE, TANT DU PUBLIC QUE DE L'INDUSTRIE DEMEURENT A UN NIVEAU PLUS QU'ACCEPTABLE. ON PARLE D'UNE MOYENNE DE SIX CENTS (600) PLAINTES PAR ANNÉE SUR UN TOTAL, RAPPELONS-LE, DE 26 MILLIONS DE COURSES, CE QUI REPRÉSENTENT MOINS DE 1% DE GENS INSATISFAITS. CECI DEVRAIT FAIRE L'ENVIE DE TOUS LES TRANSPORTEURS PUBLICS.

D'AUTRE PART, AU CHAPITRE DE LA CONCERTATION, LE BUREAU DU TAXI A PARTICIPÉ ACTIVEMENT A CRÉER UNE SYNERGIE ENTRE LES DIFFÉRENTS INTERVENANTS DE CETTE INDUSTRIE. DE FAIT, IL EST UN DES PRINCIPAUX INSTIGATEURS DES TRAVAUX QUI ONT MENÉ A LA MISE EN PLACE DE PROGRAMMES VISANT LA SÉCURITÉ DES CHAUFFEURS, VISANT ÉGALEMENT L'UTILISATION PAR LES VÉHICULES TAXI DES VOIES RÉSERVÉES, MISES EN PLACE LORS DES TRAVAUX DE RÉFECTION DES PRINCIPALES VOIES RAPIDES DU TERRITOIRE.

NOTRE BUREAU A ÉGALEMENT JOUÉ UN ROLE DÉTERMINANT DANS LA RECONNAISSANCE DE L'IMPORTANCE DE L'INDUSTRIE SUR NOTRE TERRITOIRE. AUJOURD'HUI, LEURS REPRÉSENTANTS FIGURENT EN TETE DE LISTE LORSQUE VIENT LE TEMPS D'ÉTUDIER DES QUESTIONS TOUCHANT LE TRANSPORT DE PERSONNES SUR LE TERRITOIRE.

JE VOUDRAIS PROFITER DE L'OCCASION POUR REMERCIER LES ORGANISATEURS DE CE COLLOQUE QUI M'ONT PERMIS DE VENIR VOUS ENTRETENIR DU ROLE QUE NOUS, DE LA COMMUNAUTÉ, AVONS JOUÉ DANS LA MISE EN PLACE D'UN PARTENARIAT EFFICACE AVEC L'INDUSTRIE DU TAXI ET DANS LA RECHERCHE DE SOLUTIONS NOVATRICES AFIN D'AMÉLIORER LA QUALITÉ DES SERVICES OFFERTS A LA POPULATION DU TERRITOIRE ET, CHEMIN FAISANT, D'AMÉLIORER ÉGALEMENT LA RENTABILITÉ DE VOTRE INDUSTRIE.

EN TERMINANT, SACHEZ QUE NOUS N'ÉPARGNERONS AUCUN EFFORT AFIN DE POURSUIVRE DANS CETTE MEME VOIE QUI, COMME NOUS L'AVONS MENTIONNÉ PRÉCÉDEMMENT, EST CELLE DU SUCCES.

UNE STRATÉGIE DE MARKETING POUR L'INDUSTRIE DU TAXI

Jacques Nantel

"UNE STRATÉGIE DE MARKETING POUR L'INDUSTRIE DU TAXI"

JACQUES NANTEL, PROFESSEUR AGRÉGÉ
ÉCOLE DES HAUTES ÉTUDES COMMERCIALES

MESDAMES, MESSIEURS,

LORSQUE MICHEL TRUDEL M'A DEMANDÉ DE PARTICIPER AU COLLOQUE SUR LA PLACE DU TAXI DANS LE TRANSPORT DES PERSONNES, J'AI D'EMBLÉE ACCEPTÉ PARCE QU'IL Y A DÉJÀ LONGTEMPS QUE JE REMARQUE QUE L'INDUSTRIE DU TAXI AU QUÉBEC EST UNE INDUSTRIE, ET JE LE DIS SANS VOULOIR FLATTER PERSONNE, EST UNE INDUSTRIE À LA FOIS DYNAMIQUE ET, J'ÔSE MÊME DIRE, QUI EST PRATIQUEMENT UN MODÈLE DU GENRE DANS L'INDUSTRIE DES SERVICES.

IL EXISTE TRÈS PEU D'INDUSTRIES DE SERVICE QUI ONT SU ADAPTER LEUR MARKETING ET LEUR OFFRE DE FAÇON AUSSI DYNAMIQUE QUE L'INDUSTRIE DU TAXI. JE PRENDS À TITRE D'EXEMPLE LES INNOVATIONS QUI SONT APPARUES AU COURS DES DERNIÈRES ANNÉES TELLES:

- LE TRANSPORT ADAPTÉ POUR LES PERSONNES HANDICAPÉES,
- LE TRANSPORT SCOLAIRE,
- LE TRANSPORT DE COLIS,
- ET LES AUTRES TYPES DE TRANSPORT.

LORSQUE L'ON VEUT PARLER DE STRATÉGIE DE MARKETING, ON SE DOIT DÈS LE DÉPART DE PARLER DU MARCHÉ SUR LEQUEL ON OEUVRE. ON PEUT ÊTRE PORTÉ DE PARLER DANS UN PREMIER TEMPS DU MARCHÉ DE L'INDUSTRIE DU TAXI. JE SERAIS TENTÉ DE DIRE QUE CE

SERAIT LÀ UNE PREMIÈRE ERREUR. UNE PREMIÈRE ERREUR, PARCE QUE CONCEVOIR SON INDUSTRIE COMME ÉTANT STRICTEMENT LIÉE À L'OBJET DE SON COMMERCE, QUI EST CELUI DU TAXI, NOUS DONNE UNE VISION MYOPIQUE DE L'AVENIR ET DES TYPES DE CONCURRENCE QUI SONT EN JEU.

POUR MA PART, JE PRÉFÉRERAIS PARLER DE L'INDUSTRIE DU TRANSPORT URBAIN QUI EST COMPOSÉ DE TROIS GRANDS SEGMENTS: LE TRANSPORT DES PERSONNES, BIEN SÛR, LE TRANSPORT DES MARCHANDISES, ET LE TRANSPORT DE L'INFORMATION. UNE TELLE VISION A L'AVANTAGE DE NOUS PERMETTRE DE MIEUX COMPRENDRE LES TENDANCES QUI SE DESSINENT À L'HORIZON.

PAR EXEMPLE, LA COMPAGNIE CULINAR, DONT LE GROUPE VACHON FAIT PARTIE DEPUIS QUELQUES ANNÉES, NE PENSE PLUS À VENDRE DE PETITS GÂTEAUX MAIS VEND DAVANTAGE LE CONCEPT DU «SNACK FOOD». ET LA RAISON EST SIMPLE, C'EST QUE DE SE LIMITER AU MARCHÉ DES PETITS GÂTEAUX C'EST ESSENTIELLEMENT LIMITER SA CROISSANCE PUISQUE LA CONCURRENCE D'UN TEL TYPE DE PRODUIT N'EST PAS VENU DE CONCURRENTS SEMBLABLES MAIS EST VENUE D'AUTRES TYPES DE CONCURRENCE.

UN AUTRE EXEMPLE EST CELUI DU SECTEUR DE LA BIÈRE, UN SECTEUR QUI EST À SATURATION DEPUIS LONGTEMPS. UN DES PLUS GROS CONCURRENTS DE L'INDUSTRIE DE LA BIÈRE, CE N'EST PAS UN AUTRE TYPE DE BIÈRE NI UN AUTRE TYPE DE BOISSONS ALCOOLISÉES, MAIS BIEN L'EAU MINÉRALE. LA COMPAGNIE LABATT S'EST ADAPTÉE À CE GENRE DE CONCURRENCE DEPUIS DÉJÀ QUELQUES ANNÉES. CETTE COMPAGNIE A POUR AVANTAGE DE DISPOSER D'UN RÉSEAU DE DISTRIBUTION ET DE CONNAÎTRE LE MONDE DE L'ALIMENTATION. ELLE S'EST SERVIE DE CES ATOUTS NOTAMMENT POUR COMMERCIALISER CERTAINES MARQUES D'EAU MINÉRALE.

DANS UN DOMAINE PLUS PROCHE DU VÔTRE, ON PEUT PARLER D'AUTRES TYPES DE CONCURRENCE QUI NE VIENNENT PAS NÉCESSAIREMENT DE TECHNOLOGIES LIÉES À L'AUTOMOBILE. QUE L'ON PENSE ENTRE AUTRES À TOUT LE SECTEUR DES MESSAGERIES, PAR BICYCLETTE NOTAMMENT, QUI EST ALLÉ CHERCHER UNE PART IMPORTANTE DU TRANSPORT DES ENVELOPPES ET DES PETITS COLIS DANS LES CENTRES-VILLES.

AUTREMENT DIT, IL EST IMPORTANT LORSQUE L'ON VEUT PARLER D'UNE STRATÉGIE POUR UNE INDUSTRIE, ET C'EST LE CAS ENTRE AUTRES POUR LA VÔTRE, DE VOIR L'INDUSTRIE DE FAÇON LA PLUS LARGE POSSIBLE AFIN D'IDENTIFIER LA CONCURRENCE. DANS LE CAS QUI NOUS INTÉRESSE, LES PRINCIPAUX CONCURRENTS EN JEU SONT, BIEN SÛR, EN PLUS DU TAXI, L'AUTOMOBILE, LE TRANSPORT EN COMMUN, ON PEUT PARLER AUSSI DES TÉLÉ-COPIEURS, DES MESSAGERIES, DE LA POSTE, ET DE BIEN D'AUTRES TYPES DE TRANS-PORTEURS.

LE DEUXIÈME CONSTAT QUE JE VOUDRAIS FAIRE AVANT DE PARLER COMME TEL DE STRATÉGIE, C'EST QUE LE CYCLE DE VIE OU L'ÉVOLUTION DU SECTEUR DU TRANSPORT URBAIN TEND VERS UNE CERTAINE FORME DE MATURITÉ. DEUX PHÉNOMÈNES ME PORTENT À FAIRE CE CONSTAT, DEUX PHÉNOMÈNES QU'ON RETROUVE GÉNÉRALEMENT SUR LES MARCHÉS À MATURITÉ. LE PREMIER, C'EST QU'ON ASSISTE DE PLUS EN PLUS À L'INTRODUCTION DE NOUVELLES TECHNOLOGIES ET DE NOUVELLES FORMES DE CONCURRENCE. LE DEUXIÈME, C'EST QU'ON ASSISTE AUSSI, DE PLUS EN PLUS, À DES GUERRES DE PART DE MARCHÉ: INTRATYPES, C'EST-À-DIRE ENTRE LES FOURNISSEURS DE SERVICE DE TAXI ET EXTRATYPES DONC ENTRE DIFFÉRENTS FOURNISSEURS DE SERVICE.

DEVANT UNE TELLE SITUATION, L'INDUSTRIE DU TAXI DOIT GARDER EN TÊTE LES DEUX GRANDES ORIENTATIONS STRATÉGIQUES QUI VONT ÊTRE LE FER DE LANCE DE SON ACTIVITÉ AU COURS DES PROCHAINES ANNÉES.

LA PREMIÈRE: L'INDUSTRIE DU TAXI DEVRA ASSEZ RAPIDEMENT SE DÉFINIR COMME UNE INDUSTRIE DE GÉNÉRALISTES OU UNE INDUSTRIE DE SPÉCIALISTES. QU'ON SE COMPRENNE BIEN, AUCUN DES DEUX TERMES NE SE VEUT PÉJORATIF: IL Y A DU POTENTIEL DANS CES DEUX OPTIONS, MAIS IL SERAIT IMPORTANT DE SE DÉFINIR.

J'ENTENDS PAR GÉNÉRALISTE: EST-CE QUE L'ON VEUT ÊTRE UN PEU PARTOUT SUR TOUS LES CRÉNAUX, EST-CE QUE L'ON VEUT FAIRE DU TRANSPORT DE PERSONNES, DU TRANSPORT DE COLIS, À L'INTÉRIEUR DES CENTRES URBAINS ET DANS LES RÉGIONS LIMITROPHES? OU EST-CE QUE L'ON VEUT SE CONCENTRER SUR L'UNE OU L'AUTRE ACTIVITÉ LAISSANT AINSI CERTAINS CRÉNEAUX À D'AUTRES COMPOSANTES DE L'INDUSTRIE?

LA DEUXIÈME ORIENTATION STRATÉGIQUE DÉCOULE DE LA PREMIÈRE, C'EST: EST-CE QUE L'ON VEUT SE POSITIONNER COMME DES CONCURRENTS À D'AUTRES INTERVENANTS OU EST-CE QUE L'ON VEUT SE DÉFINIR COMME DES POURVOYEURS DE SERVICES COMPLÉMENTAIRES?

IL EST TOUJOURS INTÉRESSANT DE PARLER DE LA COMPLÉMENTARITÉ DE CERTAINS TYPES DE PRODUITS LÀ OÙ ON PEUT VOIR UNE CONCURRENCE. À CHAQUE FOIS QUE JE DONNE UN COURS SUR CET ASPECT L'EXEMPLE QUI ME VIENT TOUJOURS À L'ESPRIT C'EST JUSTEMENT VOTRE INDUSTRIE QUI A SÛ, AU COURS DES DERNIÈRES ANNÉES, SE POSITIONNER COMME POURVOYEUR DE SERVICES COMPLÉMENTAIRES.

LES DEUX GRANDES ORIENTATIONS STRATÉGIQUES DONT JE VIENS DE PARLER NOUS AMÈNE À PENSER AUX QUATRE VECTEURS DE CROISSANCE. CE SONT LES QUATRE VECTEURS CLASSIQUES QUE L'ON RETROUVE EN MARKETING PEU IMPORTE L'INDUSTRIE, MAIS JE PENSE QU'ILS SONT PARTICULIÈREMENT BIEN APPROPRIÉS À L'INDUSTRIE DU TAXI.

LORSQUE L'ON PARLE DE VECTEURS DE CROISSANCE, ON PEUT CONSIDÉRER QU'UNE INDUSTRIE PEUT S'ATTAQUER SOIT À SON MARCHÉ ACTUEL, LE MARCHÉ QU'ELLE POSSÈDE DÉJÀ, SOIT ENCORE À UN NOUVEAU MARCHÉ. ON PEUT ÉGALEMENT CONSIDÉRER QUE L'INDUSTRIE PEUT SE POSITIONNER SOIT EN UTILISANT LE PRODUIT ACTUEL OU LA TECHNOLOGIE ACTUELLE, SOIT EN UTILISANT DE NOUVEAUX PRODUITS, EN ÉLARGISSANT SA GAMME DE SERVICES.

LES QUATRE GRANDS VECTEURS STRATÉGIQUES SONT PAR CONSÉQUENT:

PREMIÈREMENT, SE CONCENTRER AVEC SON PRODUIT ACTUEL SUR NOS MARCHÉS ACTUELS, C'EST CE QU'ON ENTEND PAR UNE STRATÉGIE DE PÉNÉTRATION. L'INDUSTRIE DU TAXI, AU COURS DES DERNIÈRES ANNÉES, A ADOPTÉ CETTE STRATÉGIE EN OFFRANT DES SERVICES DE MEILLEURE QUALITÉ À SA CLIENTÈLE - À CET ÉGARD, J'AIMERAIS ICI OUVRIR UNE PARENTHÈSE POUR DIRE À QUEL POINT JE SUIS D'ACCORD AVEC CE QUE MONSIEUR YEOMANS A DIT SUR LA QUALITÉ DU SERVICE DE TAXI AU QUÉBEC. POUR MA PART, JE VOYAGE ASSEZ RÉGULIÈREMENT DANS DIFFÉRENTS PAYS AU MONDE ET JE PUIS TÉMOIGNER QUE LA QUALITÉ DU SERVICE DE TAXI À MONTRÉAL ET AU QUÉBEC EN GÉNÉRAL EST REMARQUABLE - DONC D'OFFRIR UN SERVICE LE PLUS ADÉQUAT POSSIBLE SUR SON MARCHÉ ACTUEL CONSTITUE LA STRATÉGIE DE BASE, SANS LAQUELLE UNE INDUSTRIE NE PEUT MÊME PAS PENSER CROÎTRE. IL EN EXISTE TOUT DE MÊME TROIS AUTRES.

DEUXIÈMEMENT, OFFRIR LE PRODUIT ACTUEL SUR DE NOUVEAUX MARCHÉS, C'EST CE QU'ON VA APPELER LA PÉNÉTRATION DE MARCHÉ. L'INDUSTRIE DU TAXI A ÉGALEMENT SUIVI CE GENRE DE STRATÉGIE EN OFFRANT SES SERVICES POUR LE TRANSPORT ADAPTÉ OU SCOLAIRE.

LE TROISIÈME VECTEUR DE CROISSANCE EST CE QU'ON APPELLE LA DIFFÉRENCIATION DE MARCHÉ, CE QUI EST DÉJÀ PLUS OSÉ. DANS UN TEL CAS, IL S'AGIT DE VISER SON MARCHÉ ACTUEL MAIS AVEC UNE NOUVELLE TECHNOLOGIE OU DANS CERTAINS CAS AVEC DE NOUVEAUX PRODUITS. C'EST PARTICULIÈREMENT OSÉ PARCE QUE LORSQU'ON EST HABITUÉ DE FAIRE CERTAINES CHOSES, D'UNE CERTAINE FAÇON LIÉE À UNE CERTAINE TECHNOLOGIE - DANS VOTRE CAS BIEN SÛR LA TECHNOLOGIE DE L'AUTOMOBILE - C'EST DÉJÀ PLUS OSÉ DE PENSER EN CES TERMES LÀ. PAR CONTRE, COMPRENONS-NOUS BIEN, DANS UNE INDUSTRIE TELLE QUE CELLE DU TRANSPORT URBAIN, SI L'INDUSTRIE DU TAXI NE PENSE PAS EN CES TERMES LÀ, D'AUTRES VONT LE FAIRE. C'EST LE CAS ENTRE AUTRES ET À TITRE D'EXEMPLE DE DIFFÉRENTS TYPES DE TRANSPORT DE COURRIER.

FINALEMENT, LA STRATÉGIE OU LE VECTEUR STRATÉGIQUE DE LOIN LE PLUS TÉMÉRAIRE EST CE QU'ON APPELLE LA DIVERSIFICATION COMPLÈTE: S'ATTAQUER À DE NOUVEAUX MARCHÉS AVEC DE NOUVEAUX PRODUITS. IL EXISTE JUSTEMENT DANS LE DOMAINE DU TRANSPORT UN EXEMPLE PARTICULIÈREMENT TÉMÉRAIRE ET AUDACIEUX D'UNE TELLE STRATÉGIE. ET C'EST LA STRATÉGIE QU'A ÉLABORÉ AU COURS DES ANNÉES SOIXANTE UN CONSORTIUM QUE VOUS CONNAISSEZ ET QUI S'APPELLE CN/CP COMMUNICATIONS. DEUX ENTREPRISES DE CHEMIN DE FER QUI NE SONT ÉVIDEMMENT PAS, AVEC CN/CP COMMUNICATIONS, DANS LE DOMAINE DU TRANSPORT FERROVIAIRE. REMARQUEZ QU'ILS SONT ENCORE, D'UNE CERTAINE FAÇON, DANS LE DOMAINE DU TRANSPORT. SI ON REGARDE UN PEU L'ÉVOLUTION DU TRANSPORT FERROVIAIRE, ELLES ÉTAIENT PROBABLEMENT PARMI LES ENTREPRISES LES PLUS AVANT-GARDISTES.

L'INDUSTRIE DU TAXI POSSÈDE DE TRÈS GRANDS AVANTAGES DANS L'INDUSTRIE DU TRANSPORT URBAIN. DE LOIN, SES PLUS GRANDS AVANTAGES SONT:

1) UNE CONNAISSANCE ACCRUE DE LA VILLE: IL N'Y A PAS UNE ENTREPRISE, UNE INDUSTRIE QUI CONNAÎT UNE VILLE COMME L'INDUSTRIE DU TAXI;

2) VOUS AVEZ UN RÉSEAU D'INFORMATION ET DE COMMUNICATION QUE BEAUCOUP D'AUTRES ENTREPRISES VOUS ENVIENT; QUE L'ON PENSE NOTAMMENT À TOUTE LA FONCTION DES RÉPARTITEURS;

3) VOUS AVEZ UN RÉSEAU DE DISTRIBUTION INÉGALÉ: VOUS AVEZ DU MONDE EN PLACE LITTÉRALEMENT 24 HEURES PAR JOUR, SEPT JOURS PAR SEMAINE, AUX QUATRE COINS DE LA VILLE.

CE QUE J'ESSAIE DE VOUS DIRE ICI C'EST QUE LA STRATÉGIE DE MARKETING DE L'INDUSTRIE DU TAXI DOIT SAVOIR MISER SUR CES AVANTAGES POUR POUVOIR ÊTRE À L'AVANT-GARDE DU TRANSPORT URBAIN AU TOURNANT DE L'AN 2 000.

EN RÉSUMÉ, L'INDUSTRIE DU TAXI AU COURS DES DERNIÈRES ANNÉES S'EST MONTRÉE UNE INDUSTRIE DYNAMIQUE ET PROGRESSIVE. JE SUIS CONFIANT QU'AU COURS DES PROCHAINES ANNÉES ELLE SAURA L'ÊTRE ENCORE, SI ELLE SAIT TIRER AVANTAGE DES GRANDES FORCES QUI LA CARACTÉRISE.

N.B. CE TEXTE EST UNE TRANSCRIPTION DE L'ENREGISTREMENT DE LA CONFÉRENCE DE MONSIEUR NANTEL.

LE POINT DE VUE DE L'INDUSTRIE DU TAXI

Gilles Léveillé

"LE POINT DE VUE DE L'INDUSTRIE DU TAXI"
GILLES LÉVEILLÉ, PRÉSIDENT DE
LA LIGUE DE TAXIS DE MONTRÉAL INC. A:11

La rentabilité de l'industrie du taxi et la qualité des services offerts ne peuvent se faire que par l'implication soutenue de tous les intervenants au sein de l'industrie, qu'ils soient de l'échelle provinciale, municipale ou d'une autorité régionale, telle la Communauté urbaine de Montréal.

L'implication du ministère des Transports du Québec dans la réalisation du Plan de rachat de permis de taxis à Montréal en est un modèle à suivre.

Au cours des dernières années, plusieurs changements sont survenus dans notre industrie. Le plus important se situe au niveau de la collaboration et de la concertation entre les ligues de taxis.

À titre d'exemple, qu'il me soit permis de citer la tentative de syndicalisation des chauffeurs de taxi du territoire de la C.U.M. Le but visé de cette campagne de syndicalisation n'a jamais été clairement défini et les allégations du syndicat ont toujours été fort discutables.

Cet événement a créé un mouvement de solidarité sans précédent de la part des ligues et des propriétaires de taxi. Cette solidarité, exprimée lors de la manifestation du 9 avril dernier, a démontré que lorsque le bien de tous les membres est l'objet d'un débat, personne ne peut remettre en cause le droit fondamental d'existence des ligues et ce, dans tout le Québec... Qui s'y frotte, s'y pique.

Une telle collaboration ne fait que renforcer les liens entre toutes les ligues de la province.

L'un des changements les plus importants est sans doute le transfert des pouvoirs de réglementation du ministère des Transports au Bureau du Taxi de la Communauté urbaine de Montréal, en 1987.

Le Règlement 97 de la C.U.M., issu de ce transfert de pouvoirs, aurait pu difficilement atteindre un tel niveau de qualité sans l'étroite collaboration des ligues A:5, A:11 et A:12 qui ont démontré une solidarité et un degré de concertation sans précédent avec les intervenants de la C.U.M., responsables de l'élaboration du projet de règlement.

Un autre bel exemple concerne les demandes d'augmentation de tarifs qui, pour la deuxième année consécutive, fera l'unanimité des ligues devant le tribunal de la Commission des Transports, le 28 mai prochain.

Dans son allocution, maître Serge Roberge nous a fait part de l'implication du gouvernement visant le projet intitulé TAXI SECOURS.

Nous sommes d'avis quant à nous que la mise sur pied d'un tel projet en collaboration avec les ligues de taxis du Québec dans leur territoire respectif, ne pourra qu'engendrer une amélioration de l'image du chauffeur de taxi en lui permettant de contribuer activement à l'amélioration de la qualité de vie de nos concitoyens et concitoyennes.

En prenant pour exemple le territoire géographique de la C.U.M. ---où près de 5000 taxis sillonnent quotidiennement les rues dans tous les sens--- et sachant que près de 75 % de ces taxis disposent d'un appareil de communication qui permet de signaler aux autorités policières toutes sortes d'événements : accidents, personnes en détresse, incendies, crimes ou autres, il est tout à fait logique de croire que l'intervention des taxis ---ne serait-ce qu'au niveau des communications--- pourrait contribuer, de façon significative, à l'intervention rapide des autorités requises pour le plus grand bien de la population.

L'application d'un tel programme se compare avantageusement au programme PARENT SECOURS dont les effets bénéfiques ont été largement démontrés.

Comme l'a tantôt si bien souligné maître Roberge, le système de sécurité pour les taxis, développé par la compagnie TRIDON en collaboration avec le ministère de la Sécurité publique, le ministère des Transports, le Service de la Prévention du crime de la police de la C.U.M. et les membres de la Table de concertation du Bureau du Taxi de la C.U.M., nécessite la collaboration tant des chauffeurs de taxi que de la population en général. Il est donc tout à fait légitime de la part de cette dernière d'espérer l'aide des chauffeurs de taxi lorsque la situation l'exige.

Ce n'est rien de moins que du «donnant-donnant» et nous tenons à assurer le ministre des Transports et de la Sécurité publique de l'entière collaboration de LA LIGUE DE TAXIS DE MONTRÉAL INC. quant à la mise sur pied de ce projet.

Je ne peux passer sous silence l'implication de la Ville de Montréal, notamment celle de monsieur John Gardiner, membre du comité Exécutif de la Ville de Montréal et conseiller municipal du district Ville-Marie avec qui nous avons eu le plaisir de travailler pour régler certains problèmes très importants visant l'amélioration des conditions de travail des chauffeurs de taxi. Citons entre autres :

- une augmentation substantielle du nombre de postes en commun disponibles;

- la relocalisation de certains postes en commun à des endroits plus stratégiques;

- les directives visant une diminution significative du nombre de postes privés dans le but de faciliter une meilleure équité pour tous les taxis;

- un projet pilote pour des virages à gauche, autrefois interdits;

- DES MODIFICATIONS IMPORTANTES AU RÈGLEMENT 1319, RELATIF À LA CIRCULATION ET À LA SÉCURITÉ PUBLIQUE, TOUT SPÉCIALEMENT À L'ARTICLE 49 QUI PERMET MAINTENANT AUX TAXIS DE STATIONNER PENDANT 15 MINUTES LA OÙ LE STATIONNEMENT EST NORMALEMENT INTERDIT, POUR PERMETTRE LA CUEILLETTE ET LA LIVRAISON DE COLIS. CETTE DISPOSITION A GRANDEMENT FACILITÉ LE DÉVELOPPEMENT DE CE NOUVEAU MARCHÉ DU TRANSPORT DE COLIS PAR TAXI;

- ET AUSSI L'ACCESSIBILITÉ AUX VOIES RÉSERVÉES PROPOSÉE DANS L'ÉNONCÉ D'AMÉNAGEMENT DE L'ARRONDISSEMENT VILLE-MARIE ET PARRAINÉ PAR MONSIEUR GARDINER.

TOUTES CES DISPOSITIONS ONT CONSIDÉRABLEMENT CONTRIBUÉ À L'AMÉLIORATION DE NOS CONDITIONS DE TRAVAIL ET, PAR RICOCHET, À CELLE DE LA QUALITÉ DU SERVICE OFFERT À NOS CONCITOYENS ET CONCITOYENNES.

C'EST AVEC FIERTÉ QUE JE TENAIS À SOULIGNER L'EXCELLENT TRAVAIL DE MONSIEUR GARDINER DANS CE DOMAINE ET QUE JE TENAIS À LE REMERCIER AU NOM DE TOUS LES MEMBRES DE LA LIGUE DE TAXIS DE MONTRÉAL INC.

CONCLUSION

Je suis d'avis que ce colloque nous permettra à tous de réaliser que tout est possible lorsque règne un esprit de collaboration et de bonne volonté entre tous les intervenants, dans les meilleurs intérêts de notre industrie et du public en général.

En ce qui nous concerne, je puis vous assurer de l'entière collaboration de LA LIGUE A:11.

Permettez-moi avant de terminer de remercier madame Madeline Gauthier, vice-présidente de l'Association québécoise des intervenants du taxi et messieurs Richard Boyer, Chef de division du Bureau du taxi de la Communauté urbaine de Montréal, Michel Daigneault, président de l'Association québécoise des intervenants du taxi, Raymond Martel, président du Regroupement des ligues de taxis de Québec Métro, Michel Trudel, coordonnateur du dossier du taxi - ministère des Transports du Québec et André Boulanger, vice-président de la Ligue A:11.

Un remerciement tout spécial à monsieur Guy Paré de l'Association québécoise du transport et des routes qui nous a permis de venir exprimer notre point de vue et notre vision d'une industrie que nous voulons tous meilleure.

Je vous souhaite à tous un bon colloque.

LE POINT DE VUE DE L'INDUSTRIE DU TAXI

Michel Daigneault

"LE POINT DE VUE DE L'INDUSTRIE DU TAXI"
MICHEL DAIGNEAULT, PRÉSIDENT DE
L'ASSOCIATION QUÉBÉCOISE DES INTERVENANTS DU TAXI INC.

INTRODUCTION.

Avant de m'avancer sur la "route" des opinions, je veux d'abord me présenter, c'est-à-dire, vous situer dans le contexte qui me dicte mes réactions à l'idée d'émettre mon point de vue sur l'industrie du taxi. Point de vue qui peut ne pas être partagé par mes deux confrères qui présentent,eux aussi aujourd'hui, leur point de vue sur notre industrie:Le taxi.

Précisons d'abord que je n'ai pas été parachuté dans l'industrie du taxi mais que j'y suis venu comme un homme d'affaire qui désire investir dans un commerce qui s'avère rentable à ses yeux. C'est en 1967 que j'ai fait mes débuts comme chauffeur de taxi et rapidement comme propriétaire d'un et par la suite de plusieurs taxis. Mon implication s'est poursuivie en devenant, suite au choix de mes confrères de la ligue des taxis de Longueuil, administrateur, vice-président et enfin président de la ligue. Enfin pour compléter ce cycle et après différentes étapes je me retrouve président de l'Association québécoise des intervenants du taxi inc. Mon expérience dans l'industrie du taxi fait que ma version d'un point de vue reflétera une présentation à vision autant locale que nationale.

UN BREF HISTORIQUE.

Nous devons reculer jusqu'en 1970 pour voir le Gouvernement du Québec s'impliquer réellement dans la gestion du taxi.Les différents rapports et tentatives antérieures n'avaient pas produit comme résultat la nationalisation du contrôle du taxi.Vingt années se sont écoulées depuis cet évènement mais ce n'est que depuis une dizaine d'années environ qu'on peut voir les résultats de cette implication gouvernementale qui nous a donnée une Loi et un Règlement qui permettent d'uniformiser ,à travers le Québec, l'opération des taxis. C'est finalement en 1985, avec l'ouverture des nouveaux marchés qu'on a réellement commencé à entrevoir une ouverture du dialogue entre les différents transporteurs et les usagers.

TAXI D'AUJOURD'HUI.

Il est faux d'affirmer que tous les intervenants du taxi fonctionnent avec cette ouverture d'esprit qui devrait résulter de toutes les démarches complétées à l'interne comme à l'externe. Il serait aussi faux d'affirmer qu'il n'y a pas eu d'évolution. Nous pouvons, cependant, confirmer qu'aujourd'hui' NOUS ESSAYONS. Certaines habitudes s'incrustent dans nos vies de taxi comme ce colloque et nos autres réunions. La multitude des échanges publics avec vous qui venez du milieu du transport des personnes ou des secteurs connexes en est un autre exemple.

Je ne peux émettre un point de vue sans soulever la vision pécuniaire de l'industrie et ses effets. Comme exemple, n'entre pas qui veut dans l'industrie du taxi. La valeur marchande d'un permis de taxi qui peut varier de quelques milliers de dollars à certains endroits et jusqu'à plusieurs milliers à d'autres endroits. (50,- cinquante-cinq milles dollars) cette valeur agissant, comme filtre à l'entrée, crée une nouvelle clientèle de propriétaires de taxis. Cependant, ce filtrage n'a pas que des effets positifs. Les propriétaires de taxis, voulant protéger un revenu certain,adoptent différents règlements en ce sens. À titre d'exemple: On peut citer l'abolition d'un deuxième chauffeur sur un véhicule-taxi. Durant les années de récession on peut comprendre ce geste mais durant les"bonnes années", les gens du taxi ne se sont pas tous réajustés à un afflux de clientèle avec comme résultat une diminution de la qualité du service aux usagers. En contrepartie on peut ajouter que ces "bonnes années" ont eu pour effet positif d'éduquer les chauffeurs de taxis à une vie familiale plus intense, à une vie plus ordonnée dans le cadre des heures de travail de la population en général. Je pourrais m'étendre sur une quantité de points chauds comme le précédent mais la durée des discussions pourrait s'échelonner sur plusieurs congrès.

Taxi d'aujourd'hui (suite)

Ce taxi d'aujourd'hui voit aussi une évolution dans le comportement des gens du taxi en régions. Nos nombreux déplacements au travers le Québec nous ont permis de constater une soif d'informations et de formation. Presque tous associent formation à rentabilité.

CONCLUSION.

Durant ma présentation, j'ai effleuré certains sujets qui, selon moi, méritent d'être analysés, pensés et approfondis. J'en ai ignoré d'autres qui devraient probablement faire parti d'une discussion peut être exhaustive mais ma présentation se devait d'être un point de vue résumé.

Cependant, je ne peux vous quitter sans revenir à la charge quant à la qualité du service à la clientèle et la protection du revenu des opérateurs de taxis. A mon sens et afin de répartir "rentablement" les effectifs existants on devrait songer à créer un certain attrait pour les heures de service qui souffrent d'un manque de qualité.

A titre d'exemple: Un tarif différent pour le service de nuit et le service durant les fins de semaine serait une avenue à explorer et à populariser auprès des gens du taxi et des usagers. Je sais pertinament que ce ne serait pas une démarche facile mais si nous obtenons l'appui de tous, sans exceptions, peut être que nous pourrions y arriver.

Nous, de L'A.Q.I.T. sommes ouvert à la discussion.

Merçi de votre attention.

LE POINT DE VUE DE L'INDUSTRIE DU TAXI

Raymond Martel

"LE POINT DE VUE DE L'INDUSTRIE DU TAXI"
RAYMOND MARTEL, PRÉSIDENT DU REGROUPEMENT DES LIGUES DE TAXIS DE QUÉBEC MÉTRO

MESDAMES ET MESSIEURS, REPRÉSENTANTS DU GOUVERNEMENT DU QUÉBEC, DE LA COMMUNAUTÉ URBAINE DE MONTRÉAL ET DE L'INDUSTRIE DU TAXI,

J'AI LE PLAISIR D'AVOIR ÉTÉ INVITÉ À VOUS ADRESSER QUELQUES MOTS DANS LE CADRE DE CE PREMIER COLLOQUE SUR NOTRE INDUSTRIE AU QUÉBEC. IL Y A QUELQUES ANNÉES À PEINE, C'EST-À-DIRE AVANT L'ANNÉE 1983 PLUS PARTICULIÈREMENT, LES SIMPLES MOTS "INDUSTRIE DU TAXI" VOUS AURAIENT TOUS FAIT SURSAUTER PUISQUE NOUS ÉTIONS ALORS CONSIDÉRÉS SOIT COMME DES DÉLINQUANTS OU DES LAISSÉS POUR COMPTE.

CETTE MENTALITÉ HEUREUSEMENT EST EN TRAIN DE CHANGER PUISQUE LES AUTORITÉS GOUVERNEMENTALES, EN PREMIER LIEU ET LES AUTORITÉS MUNICIPALES PLUS RÉCEMMENT, RECONNAISSENT MAINTENANT QUE NOUS SOMMES DES HOMMES D'AFFAIRES QUI INVESTISSENT DES CAPITAUX APPRÉCIABLES DANS LEUR ENTREPRISE ET QUI SONT DES DONNEURS D'EMPLOIS TANT DIRECTS QU'INDIRECTS.

AINSI, AU NIVEAU GOUVERNEMENTAL, ON NOUS A ACCORDÉ, À NOTRE DEMANDE EXPRESSE, DE NOUVEAUX MARCHÉS. JE N'ÉLABORERAI PAS SUR CES NOUVEAUX MARCHÉS PUISQUE LES CONFÉRENCIERS QUI M'ONT PRÉCÉDÉ ONT RECONNU, PAR LEURS PROPOS, CETTE NOUVELLE RÉALITÉ. TOUTEFOIS, JE TIENS À SOULIGNER QUELLE QUE SOIT LA SATISFACITON QUE NOUS AYONS À EXPLOITER CES NOUVELLES POSSIBILITÉS, TROP SOUVENT DANS LES FAITS NOUS NOUS HEURTONS À UNE CONCURRENCE DÉLOYALE QUI MINE NOS EFFORTS.

EN EFFET, PLUSIEURS TRANSPORTEURS ILLÉGAUX AGISSENT ENCORE AUJOURD'HUI EN TOUTE IMPUNITÉ. ILS NE DÉTIENNENT POUR LA PLUPART AUCUN PERMIS, NE SE SOUMETTENT À AUCUNE VÉRIFICATION MÉCANIQUE ET CONFIENT QUELQUE FOIS L'EXPLOITATION DE LEUR AUTOMOBILE ILLÉGALE À DES CHAUFFEURS SANS AUCUNE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE ET PAR SURCROIT SANS PERMIS DE TRAVAIL.

LES LIGUES DÉNONCENT SOUVENT AUX DIVERSES INSTANCES GOUVERNEMENTALES CET ÉTAT DE FAIT. HORS PEU D'ACTIONS CONCRÈTES SONT POSÉES AFIN DE REMÉDIER À LA SITUATION.

PLUSIEURS EXCUSES SONT INVOQUÉES: MANQUE DE JURIDICTION, MANQUE DE RESSOURCES FINANCIÈRES, MANQUE D'EFFECTIFS ET COMBIEN D'AUTRES ENCORE.

QUITTE À HEURTER CERTAINES SENSIBILITÉS, JE DOIS AVOUER QUE PLUSIEURS PEUVENT

CONSIDÉRER QUE TOUTES CES EXCUSES SE TRADUISENT PAR UN SEUL MOT «LE LAXISME», J'ESPÈRE ME TROMPER!

EN CE QUI A TRAIT AU MONDE MUNICIPAL, VOUS, DE LA RÉGION DE MONTRÉAL, ÊTES CHOYÉS PAR L'EXISTENCE D'UN BUREAU DE TAXI À LA COMMUNAUTÉ URBAINE DE MONTRÉAL. POUR NOTRE PART, NOUS, DE LA RÉGION DE QUÉBEC, N'EN SOMMES ENCORE QU'À NOS PREMIÈRES DISCUSSIONS AVEC LES AUTORITÉS MUNICIPALES DE NOTRE VILLE AFIN D'EN ARRIVER À UN TEL RÉSULTAT.

NOUS AUSSI, NOUS DÉSIRONS UNE RÉCIPROQUE À NOS ENGAGEMENTS D'HOMME D'AFFAIRES ET DE PAYEURS DE TAXES QUI ONT PRIVILÉGIÉ UNE MUNICIPALITÉ PLUTÔT QU'UNE AUTRE. PLUS ENCORE, NOUS DÉSIRONS FAIRE RECONNAÎTRE QUE L'INDUSTRIE DU TAXI EST COMPLÉMENTAIRE À DIFFÉRENTS SERVICES MUNICIPAUX TELS QUE LE TRANSPORT EN COMMUN PAR AUTOBUS, L'ACCUEIL TOURISTIQUE ET MÊME LA CIRCULATION ROUTIÈRE DANS LES LIMITES MUNICIPALES.

QUE CE SOIT AUX AUTORITÉS GOUVERNEMENTALES OU MUNICIPALES, JE VEUX QUE NOTRE MESSAGE SOIT CLAIR ET NON ÉQUIVOQUE. IL SE RÉSUME AINSI «DU CONTRÔLE»!

NOUS DÉSIRONS UN CONTRÔLE RÉEL, GOUVERNEMENTAL OU MUNICIPAL, DES TRANSPORTEURS ILLÉGAUX QUI SAPENT NOS MARCHÉS. DE PLUS, NOUS DÉSIRONS QUE DES DISPOSITIONS GARANTISSENT LES CONNAISSANCES ET LA COMPÉTENCE DES NOUVEAUX ARRIVANTS DANS LE DOMAINE DU TAXI, QU'IL S'AGISSE DE TITULAIRES DE PERMIS OU DE SIMPLES CHAUFFEURS. QU'ON NE S'INQUIÈTE PAS, L'INDUSTRIE DU TAXI N'A PAS BESOIN DE PROGRAMME DE SUBVENTION SPÉCIFIQUE POUR SE DÉVELOPPER. EN TANT QU'HOMME D'AFFAIRES, NOUS POUVONS TRÈS BIEN Y VOIR NOUS-MÊMES. PAR CONTRE, NOUS NE POUVONS ENGAGER NOS PROPRES POLICIERS OU CONSTAMMENT INTENTER DES POURSUITES CONTRE LES CONTREVENANTS QUI TERNISSENT L'IMAGE DE NOTRE INDUSTRIE.

JE SAIS QUE CE DISCOURS VA DANS LE SENS DES PRIORITÉS DU MINISTÈRE DES TRANSPORTS DU QUÉBEC. AUSSI, J'AIMERAIS QU'IL SOIT INTERPRÉTÉ COMME L'OFFRE DE NOTRE ENTIÈRE COLLABORATION DANS L'ATTENTE DE NOTRE OBJECTIF COMMUN.

EN TERMINANT, JE VOUS INVITE TOUS À TENIR LE PROCHAIN COLLOQUE DU TAXI DANS NOTRE CAPITALE ET J'ESPÈRE, QU'À CE MOMENT, LE DOSSIER AVEC LES AUTORITÉS MUNICIPALES DE QUÉBEC AURA ASSEZ AVANCÉ POUR QUE JE PUISSE ALORS VOUS FAIRE PART DE MESURES INNOVATRICES ET CONCRÈTES.

JE VOUS REMERCIE DE VOTRE ATTENTION.

LISTE
DES PARTICIPANTS

COLLOQUE - TRANSPORT DES PERSONNES
Le vendredi 11 mai 1990
Hôtel Maritime, Montréal

LISTE FINALE DES PARTICIPANTS

ACHIM, Claude	Ville de Québec
BARD, Jean-Marc	Transports Québec
BARJ, Salah	C.T.C.R.O.
BEAUDRY, Roy	Service de Police de la C.U.M.
BÉDARD, Martin	Transports Québec
BÉLAND, François	Ligue de taxis de l'Est de Montréal inc. (A-5)
BLANCHET, Pierre	Ligue de taxis de Québec (A-36)
BOUCHARD, Fernand	Centre de form. prof. pour l'industrie du taxi
BOULANGER, André	Ligue de taxis de Montréal inc. A-11
BOYER, Richard	Bureau de taxi de la C.U.M.
BRÉBANT, Maurice	Ligue de taxis (A-5)
BRISEBOIS, Guy	Association de taxi Diamond de Montréal ltée
CORBEIL, Michel	Ligue de taxis de Longueuil inc. A-2
COTÉ, Vincent	Radio taxi Saguenay
COUTU, Normand	Ligue de taxi de Laval
CYR, Roméo	Radio taxi Union ltée
DAIGNEAULT, Michel	Association québécoise des intervenants du taxi
DANEAU, Richard	S.T.C.U.M.
DE GRANDPRÉ, Yve	Ligue de taxi de Ste-Thérèse inc.
DESJARDINS, Marcel	Radio taxi Union ltée
DINELLE, Maurice	Association de taxi Diamond de Montréal
DOGANIÉRI, Armand	Centre de form. prof. pour l'industrie du taxi
DUFRESNE, Bruno	Ligue de taxis de Longueuil inc. A-2
FERLAND, Maurice	Commission des transports du Québec
FILION, Normand	Association québécoise des intervenants du taxi
GAGNON, Carlo	Ligue de taxi de Charlesbourg-Orsainville inc.
GARDINER, John	Ville de Montréal
GAUTHIER, Madeline	Association québécoise des intervenants du taxi
GAUTHIER, Valmont	Ligue de taxis de l'Est de Québec inc.
GENDRON, Guy	Ligue de taxi de Matane A-9
HARDY, Suzanne	Transports Québec
HUGHES, Paul	Municipalité régionale d'Ottawa-Carleton
JOURDENAIS, Pierre	Beaubien radio taxi inc.
LABERGE-NADEAU, Claire	Université de Montréal
LACASSE, Jean-Pierre	Hochelaga taxis inc.
LANDRY, Gilles	Ligue de taxi de Laval
LANDRY, Suzanne	Ligue de taxi de Laval
LAVOIE, Jean-Guy	Centre de form. prof. pour l'industrie du taxi
LE GUERRIER, Daniel	S.T.C.U.M.
LÉVEILLÉ, Gilles	Ligue de taxis de Montréal inc. A-11
LÉVESQUE, Yvon	Taxi 800 inc.

LISTE FINALE DES PARTICIPANTS (suite)

MANSUY, Harry	Pontiac-Hemlock taxis
MARCHAND, Jean Jr.	Ligue de taxis de l'Est de Québec
MARTEL, Raymond	Regroupement des ligues de taxis de Québec Métr
MC LAUGHLIN, Alan	Ligue de taxi Terrebonne
MELANCON, Richard	Société de transport de la Ville de Laval
MESSIER, Suzanne	Co-op taxi
MORIN, Roger	Association Coop taxis Québec
NANTEL, Jacques	École des hautes études commerciales
PAGÉ, Claude	Ligue de taxis de Montréal inç. A-11
PARÉ, Roger	Hochelaga taxis inc.
PARENTEAU, Yvon	Transports Québec
PERRAS, Huguette	Centre de form. prof. pour l'industrie du taxi
PILON, Lorraine	S.T.C.U.M.
PILOTE, Pierre-Paul	Ligue de taxis de Chicoutimi A-52
PLUVIOSE, René	Ligue de taxis A-5
POIRIER, Robert	Ligue de taxis de Hull
POULIN, Hélène	Transports Québec
RICARD, Stéphane	Ligue de taxi de Laval
RICHER, Gilbert	Commission des transports du Québec
ROBERGE, Serge	Transports Québec
ROBERT, Normand	S.T.C.U.M.
ROBITAILLE, François	Ligue de taxi A-36
RODRIGUE, Claude	Transports Québec
ROY, Erwin	Transports Québec
ROY, Léo	Commission des transports du Québec
SAVARD, Gilles	Transports Québec
SIMON, Robert Jr.	Ligue de taxis de Québec
SMITH, Gordon	Transports Québec
ST-AMAND, Roland	Transports Québec
ST-GEORGES, Robert	Ligue de taxi A-12
SUMMERSIDE, Michelle	Transport Soleil inc.
SYLVAIN, Yvon	Transports Québec
SYLVESTRE, André	Ligue de taxis de Montréal inc. A-11
THIBAULT, Jacques	Ligue de taxi A-12
THIBAULT, Joscelyn	Ligue de taxi Ste-Foy-Sillery A-38 inc.
TOUZIN, Denis	Transports Québec
TRUDEL, Michel	Transports Québec
TURGEON, Pierre	Ligue de taxi Lévis-Lauzon A-35
VALLÉE, André	Ligue de taxis de Montréal inc A-11
YEOMANS, Peter	Comm. perm. du transport en commun de la C.U.M.

LISTE
DES EXPOSANTS

LISTE DES EXPOSANTS

- A-1 Taximètre
- Bureau du taxi de la Communauté urbaine de Montréal
- Centre de formation professionnelle de l'industrie du taxi
- Centre du téléphone mobile limitée
- Christin Auto
- Les garanties CAN AM limitée et Antivol CAN AM
- Gaz Métropolitain
- A. Girardin inc.
- Régie de l'assurance automobile du Québec
- STCUM
- Tridon limitée
- William Scully Limited.

Gouvernement du Québec
Ministère
des Transports